

**SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN  
NARAPIDANA DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS 1 MAKASSAR)**

**ZULKARNAEN M. SAID**

**E211 11 115**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2017**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

### **ABSTRAK**

**Zulkarnaen M.Said (E211 11 115), Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar), iii + 96 Halaman + 3 Gambar + 5 Tabel + 22 Daftar Pustaka (2003-2016)**

Rumah Tahanan Negara (RUTAN) sebagai tempat pelayan publik yang melayani para pelanggar hukum, Peran pemerintah dalam memberikan responsivitas pelayanan terhadap narapidana sangatlah penting Karena lambatnya responsivitas pelayanan kepada narapidana akan berdampak pada beberapa hak narapidana yang di atur dalam undang-undang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Responsivitas Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar.

Penelitian ini merupakan studi pelayanan publik yang berfokus pada Responsivitas pelayanan Hak Narapidana (Cuti bersyarat dan Pembebasan bersyarat) yang menggunakan variabel Kemampuan merespon, kemampuan menanggapi keluhan, Kecepatan, ketepatan, kecermatan melayani dan ketepatan waktu melayani. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen. Data dari hasil observasi dan hasil wawancara disajikan dalam bentuk dokumentasi terhadap objek penelitian. Data dari hasil pengumpulan dokumen-dokumen disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan untuk memperkuat temuan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Responsivitas pelayanan yang berfokus pada pelayanan hak Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan hasil observasi bahwa pelaksanaan pelayanan narapidana telah sesuai dengan prosedur yang ditentukan, Namun dari hasil wawancara adanya keluhan di akibatkan oleh kesalahpahaman antara petugas pelayanan dan narapidana di rumah tahanan negara kelas 1 makassar.

*Kata Kunci: Pelayanan, Responsivitas, Rutan Kelas 1 Makassar*



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

### **ABSTRACT**

**Zulkarnaen M. Said (E211 11 115) Responsiveness of Public Service (Case Study in Convict Service at Jail State Class 1 Makassar), iii + 96 pages + 3 pictures + 5 tables + 22 bibliographies (2003-2016)**

Penitentiaries is place to provide public service for people who contravene the rule, the main role of government is very important because delaying of responsiveness for the convict will be impacted by some convict rights that have arranged in the law. This research has purpose to know and explain The Responsiveness of Convict Service in Prison State Class 1 Makassar.

This research is a study of public service that focused at responsiveness of convict right service (conditional furlough and exemption) that use some variables such as ability to response, ability to receive lamentation, velocity, accuracy, accurateness of serve and time accuracy. This research uses qualitative approach. Collecting data pass through observation, interview and collecting documents. The data that come from observation and interview result provide in some documentations toward the object of this research. The data that come from collecting documents provide by using quotes to support the result of this research.

This research result indicates that the responsiveness of service that focused by service of convict rights in Correctional facility Rappocini regency in Makassar city have be going as well. This is based on the observation result that implementation of convict service have suited with the procedure. But, from interview result, there are some lamentations that caused by miss-communication between official of service and convict in Jail State Class 1 Makassar.

*Key Word: Service, Responsiveness, Jail State Class 1 Makassar*



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Siapa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ZULKARNAEN M. SAID  
NIM : E 211 11 115  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul *Responsivitas pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar)* benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, April 2017  
  
ZULKARNAEN M. SAID

E 211 11 115



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ZULKARNAEN M. SAID  
NIM : E 211 11 115  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Penelitian : Responsivitas pelayanan Publik (Studi Kasus  
Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan Negara  
Kelas 1 Makassar)

Telah di periksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak  
untuk ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Maret 2017

Menyetujui;

Pembimbing I,

**Prof. Dr. Suratman, M.Si.**  
NIP. 19570715 198403 1002

Pembimbing II,

**Adnan Nasutions, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19740707 200501 1001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin

**Dr. Hasnati, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19680101 199702 2 001



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ZULKARNAEN M. SAID  
NIM : E 211 11 115  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Tugas Karya Akhir : Responsivitas pelayanan Publik (Studi Kasus  
Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan  
Negara Kelas 1 Makassar)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana  
Departemen Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, pada hari ....

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Suratman M. Si  
Sekertaris Sidang : Adnan Nasution S. Sos M. Si  
Anggota : 1. Dra. St. Halwatia M. Si.  
2. Drs. La Tamba, M. Si.  
3. Drs. Ali Fauzy Ely, M. Si

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)



## KATA PENGANTAR



[Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.](#)

Alhamdulillah, Puji syukur yang tiada hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan judul “**Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar)**”. Tak lupa pula shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya atas junjungannya yang membawa kita ke arah yang lebih baik.

Skripsi ini merupakan salah satu karya ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana sebagai wahana untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan berpikir. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan, namun dengan adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa-doa yang selama ini telah dipanjatkan untuk penulis, serta jasa-jasa yang tidak terhingga, Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada ayahanda tercinta **H. M.Said Hamid S.S** dan ibunda **Dra. Hj. Suhaedah**. Terima kasih atas doa-doa yang tidak ada hentinya serta bantuan, dukungan dan kasih sayang yang terus diberikan serta dukungan moral dan material yang telah diberikan untuk ananda selama ini. semoga Allah swt senantiasa merahmati dan memberikan perlindungannya.

Kepada kakak terbaikku **Zulkifli M. Said S.Sos** dan adik terbaikku **Nurul nisa M. Said** terima kasih atas doa dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini, perhatian dan semangat dari dirimu adalah motivasi tersendiri buat penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. **Dr. Hj. Hasniati, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
2. **Bapak Prof. Dr. Suratman M.Si** selaku Penasehat Akademik dan pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis.
3. **Bapak Adnan Nasution S.Sos M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
4. **Dra. St. Halwatia, M.Si., Drs. La Tamba, M.Si., Drs. Ali Fauzy Ely, M.Si** selaku penguji yang banyak memberikan masukan kepada penulis demi menyempurnakan skripsi ini
5. Seluruh pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar beserta Narapidana dan Orang Tua Narapidana khususnya Narasumber yang telah responsif membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada ayahanda **H. M. Said Hamid S.S** yang selalu memberikan motivasi, masukannya dan bimbingannya meluangkan banyak waktu buat penulis dalam menyusun skripsi serta buat ibunda **Dra Hj. Suhaedah** yang setiap saat selalu mendoakan dan memberikan dorongannya baik moral dan materialnya buat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Para dosen Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan saran, petunjuk, dan motivasi selama kurang lebih empat tahun perkuliahan.
8. Seluruh staf Akademik FISIP UNHAS dan seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNHAS (**Pak Andi Revi, Kak Rosmina, Ibu Anni, dan Pak Lili** ) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama penulis kuliah serta untuk **Kak Wahyu** yang selalu



bersedia untuk meluangkan waktunya membantu penulis dalam menyusun skripsi ini..

9. Kepada Teman-teman Brigh Leader Of Administration 2011, yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu, terima kasih telah membantu penulis selama proses perkuliahan, memberikan masukan, dan menemani penulis dalam menghadapi masalah-masalah yang ada selama proses perkuliahan, dan sukses untuk saudara ku semua
10. Terima Kasih kepada kanda-kanda **CREATOR 07, BRAVO 08, CIA 09, PRASASTI 2010** dan dinda-dinda **RELASI 2012, RECORD 2013, UNION 2014, CHAMPION 2015** dan **FRAME 2016** semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada, dan cita-cita kita bersama dapat tercapai. Sukses untuk kita semua.
11. Teman-teman Pejuang Senyum Sospol yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu, terima kasih telah berbagi pengalaman, semangat , tawa dan canda selama proses perkuliahan.
12. Keluarga besar masjid Nurul Iman Rutan Kelas 1 makassar (**Ust Ichwan Jufri, Ust Sudirman, Ust. Aulia. Ust.Hamka Mahmud, H, Fatta,Ust. Latief. Ust Imam. Ust Arfian arif, Ust Herianto daeng Kulle, Ust, M.Ali, Ust Enal. Ust.** ). Dan Banyak lagi yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu. Terima kasih Telah berbagi banyak pelajaran dan pengalaman hidup. Semoga bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.
13. Teman-Teman KKN Gel.90 Kab Sidrap Kec.Maritenggae Khususnya Kelurahan Rijang pittu Novi, Bulqis, Wakyu,Ei. Terima kasih atas kebersamaan dan pengalaman serta pelajaran yang sangat berarti dalam proses pengabdian diri di Kel, Rijang pittu selama kurang lebih 2 bulan.
14. Kepada **HUMANIS FISIP UNHAS, FORUM KOMUNIKASI REMAJA KOMPLEKS UNHAS ANTANG, IKATAN REMAJA MASJID AMIRUL MUKMININ KOMP. UNHAS ANTANG.** terima kasih atas pengalaman dan

pengetahuan berorganisasi yang telah diberikan selama ini semoga dapat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.

Serta sahabat dan teman-teman Penulis tanpa terkecuali, yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama ini. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan, semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

**Wasalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh**

Makassar, Maret 2017

**(Penulis)**

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
I.5 Penelitian Terdahulu.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
II.1 Pelayanan Publik.....	11
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
II.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	12
II.1.3 Asas Pelayana Publik .....	13
II.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	14
II.1.5 Kelompok Pelayanan Publik .....	14
II.1.6 Prinsip Pelayanan Publik .....	15
II.1.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	18
II.1.8 Standar Pelayanan Publik.....	20

II.1.9 Pengukuran Kinerja Pelayanan.....	21
II.2 Responsivitas .....	23
II.2.1 Pengertian Responsivitas .....	23
II.2.2 Indikator Responsivitas.....	25
II.2.3 Responsivitas Pelayanan Publik .....	26
II.2.4 Prinsip Hakekat Responsivitas dalam Pelayanan Publik..	28
II.3 Narapidana.....	29
II.3.1 Pengertian Narapidana .....	29
II.3.2 Hak-hak Narapidana .....	31
II.3.3 Proses dan tahapan pemberian hak pembebasan bersyarat dan cuti bersyarat.....	32
II.4 Rumah Tahanan Negara .....	38
II.4.1. PengertianRumahTahanan .....	38
II.4.2. FungsiRumahTahanan .....	39
II.5 KerangkaPikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
III.1 Pendekatan Penelitian.....	43
III.2 Lokasi Penelitian .....	43
III.3 Tipe Dan Dasar Penelitian .....	43
III.4 Narasumber Atau Informan .....	44
III.5 Sumber Data .....	44
III.6 Teknik Pengumpulan Data .....	45
III.7 Teknik Analisis Data .....	45
III.8 Fokus Penelitian .....	47
<b>BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
IV.2 Sejarah Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Kelas 1 Makassar.	48
IV.3 Visi dan Misi .....	50

IV.4 Struktur Organisasi.....	51
IV.5 Tugas pokok dan fungsi .....	53
IV.5.1 Kepala rumah tahanan .....	53
IV.5.2 Kepala urusan tata usaha.....	54
IV.5.3 Kepala kesatuan pengamanan .....	55
IV.5.4 Kepala seksi pelayanan tahanan.....	56
IV.5.4.1 Kepala sub seksi administrasi dan perawatan..	57
IV.5.4.2 Kepala sub seksi bantuan hukum dan .....	
penyuluhan.....	58
IV.5.4.3 Kepala sub seksi bimbingan kegiatan .....	59
IV.5.5 Kepala seksi pengelolaan.....	60
IV.5.5.1 Kepala sub bagian keuangan/perlengkapan ....	61
IV.5.5.2 Kepala sub seksi umum .....	61
IV.6 Sarana dan prasanara.....	62
IV.7 Jumlah tahanan RUTAN kelas 1 makassar .....	64
 <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	 <b>70</b>
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>92</b>
VI.1 Kesimpulan.....	92
VI.2 Saran.....	93
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 <b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 01.	Kerangka Konsep .....	42
Gambar 02.	Struktur Organisasi .....	52
Gambar 03.	Prosedur Tahapan Pelayanan Cuti Bersyarat dan Pembebasan Bersyarat.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 01.	Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 02.	Blok Hunian Bagi Tahanan .....	62
Tabel 03.	Jumlah Penghuni di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 .....	65
Tabel 04.	Data Jenis Tindak Pidana. ....	67
Tabel 05.	Data Tingkat Pendidikan Penghuni Rumah Tahanan .....	68



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi, efektif dan akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, tentu akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

masalah pelayanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan masyarakat terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada masa sekarang, perhatian masyarakat terhadap pelayanan publik sangat besar dan terbuka untuk memberikan kritik terhadap fenomena yang tidak sesuai dengan yang diharapkan demi mewujudkan pelayanan yang baik. Dalam Undang-Undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 (pasal 18). Dijelaskan

bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan dan negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat, pada bulan Mei 2001 yang lalu, para pejabat dan staf pemerintah pusat dan daerah menyetujui beberapa prinsip tata kelola yang baik (*Good Governance*) yang perlu diterapkan di Indonesia, pemerintah

dalam hal ini memandang serius dalam mengedepankan pelayanan yang memang dikehendaki oleh masyarakat,

Salah satu prinsip untuk mewujudkan tata kelola yang baik ( Good Governance) adalah Responsivitas. Yaitu, kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Dalam instansi pemerintahan seperti Rumah Tahanan Negara (RUTAN) sebagai pelayanan publik yang melayani para pelanggar hukum, Peran pemerintah dalam memberikan responsivitas pelayanan terhadap narapidana sangatlah penting, salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap atau responsivitas yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Begitu pula terhadap

narapidana, sebab seorang narapidana juga merupakan warga Negara yang memiliki hak seperti warga Negara lainnya. Patut untuk diketahui bersama, bahwa seorang narapidana sewaktu menjalani pidana di Rumah tahanan Negara/Lembaga Pemasyarakatan, dalam beberapa hal kurang mendapat perhatian khususnya masalah perlindungan hak-hak asasinya sebagai warga Negara. Dengan pidana yang dijalani narapidana itu, bukan berarti hak-haknya dicabut. Pemidanaan pada hakekatnya mengasingkan dari lingkungan masyarakat serta sebagai pembebasan rasa bersalah, serta penghukuman bukan bertujuan mencabut hak-hak asasi yang melekat pada dirinya sebagai manusia.

Indonesia sebagai negara hukum, hak-hak narapidana itu dilindungi dan diakui oleh penegak hukum khususnya para staf di Lembaga Pemasyarakatan. Narapidana sebagai penerima hak juga harus diayomi hak-haknya walaupun telah melanggar hukum, untuk itu dalam Undang-undang No. 12 tahun 1995 Pasal ( 14 ) secara tegas menyatakan narapidana berhak:

1. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya
2. Mendapat perawatan baik rohani maupun jasmani
3. Mendapatkan pendidikan dan pengajaran
4. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makan yang layak
5. Menyampaikan keluhan
6. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa lainnya yang tidak dilarang
7. Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan

8. Menerima kunjungan keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya
9. Mendapatkan pengurangan masa pidana (Remisi)
10. Mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga
11. Mendapatkan pembebasan bersyarat
12. Mendapatkan cuti bersyarat

Dalam beberapa tahun terakhir, angka kejahatan yang terjadi di Sulawesi Selatan khususnya di kota Makassar terus meningkat Berdasarkan data Kepolisian Daerah (Polda) Sulselbar yang terangkum sejak Januari hingga Februari 2016, angka kriminalitas yang terjadi di Kota Makassar meningkat. Hingga Februari 2016 saja, jumlah aksi kejahatan tercatat sebanyak 378 kasus, Angka tersebut menempatkan Makassar pada peringkat pertama di banding daerah lainnya di Sulsel. Kejahatan yang tercatat terdiri dari kasus penganiayaan berat (anirak), pembunuhan, pencurian dengan pemberatan, pencurian dengan kekerasan, pencurian kendaraan bermotor, pencurian hewan ternak hingga kasus narkoba. sehingga mengakibatkan banyaknya pelaku kejahatan yang tertangkap oleh aparat harus menjalani pidana atau kurungan di Rumah tahanan Negara hingga adanya putusan dari majelis hakim atas perkara yang mereka jalani.

meningkatnya angka kejahatan di Sulawesi selatan membuat tahanan di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas I Makassar terus menerus bertambah, sehingga Penghuni Rumah Tahanan (Rutan) Klas I Makassar saat ini telah melebihi kapasitas normal (overcapacity). Harusnya hanya diisi 700 orang, tapi kini tahanan

sudah mencapai 1.700. Akibatnya, rasio tahanan dan petugas rutan pun tak seimbang.

Tidak seimbangnya jumlah narapidana dan petugas Rutan Klas I Makassar di sampaikan Kepala Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkum HAM) Sulawesi Selatan (Sulsel) Sahabuddin Kilikoda di Kantor Gubernur Sulsel, Kamis (21/4/2016). "Idealnya itu napi di Rutan jumlahnya 700 orang, tapi sekarang sudah 1.700 orang Petugas sudah kewalahan," kata Sahabuddin. Secara keseluruhan, lanjutnya, jumlah napi di Sulsel mencapai 6.000 orang. Untuk itu, pihaknya meminta bantuan tambahan pegawai kepada pemerintah daerah agar rasionya berimbang. "Kami terima latar belakang apapun yang jelas mereka berstatus pegawai," pungkasnya. Sekadar diketahui, satu orang petugas rutan berbanding sekitar puluhan orang tahanan, tapi kini satu petugas berbanding seratus dengan tahanan. Wajar jika petugas kewalahan dan kondisi yang patut di waspadai.

Permasalahan overkapasitas yang terjadi di rumah tahanan negara kelas 1 makassar membuat proses pelayanan kurang berjalan lancar, sehingga mengakibatkan beberapa hak dari tahanan tidak berjalan sesuai harapan seperti hak mendapatkan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat, masalah ini di keluhkan oleh pemohon karena dalam beberapa kasus yang terjadi, beberapa orang tahanan yang melakukan pengurusan berkas cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat tidak kunjung mendapatkan respon dari berkas permohonan yang diajukan. Sehingga

narapidana yang seharusnya memiliki hak untuk mendapatkan potongan masa tahanan justru tidak mendapatkan potongan masa tahanan.

Oleh Karena itu hal ini perlu adanya tindakan oleh pemerintah dalam hal memberikan pelayanan yang responsif kepada setiap narapidana , karena meningkatnya jumlah narapidana di rumah tahanan negara kelas 1 makassar membuat permintaan pelayanan akan terus meningkat khususnya pada pelayanan permohonan pemotongan masa tahanan seperti cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat yang menjadi hak narapidana yang di atur oleh undang-undang.

Melihat permasalahan tersebut maka dari itu penulis mengambil salah satu studi kasus yang berpusat pada proses pelayanan permohonan pemotongan masa tahanan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat di rutan klas 1 makassar. Sesuai dengan pengamatan awal penulis, proses ini tidak berjalan lancar sebagaimana mestinya, pelayan yang dalam hal ini ialah sipir dan pegawai administrasi rutan memperlihatkan proses yang cenderung lambat, sehingga mengakibatkan banyaknya keluhan dari narapidana.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Hasil pengamatan awal penulis yang melihat bahwa adanya masalah ketidak seimbangan jumlah petugas administrasi membuat proses pelayanan berjalan tidak sesuai harapan, pelayan yang dalam hal ini ialah sipir dan pegawai administrasi rutan memperlihatkan proses yang cenderung lambat, sehingga mengakibatkan



banyaknya keluhan dari narapidana. melihat hal ini maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

- 1. bagaimana kemampuan merespon dan menanggapi keluhan pelayanan publik di rutan klas1 makassar?**
- 2. Bagaimana kecepatan, kecermatan dan ketepatan melayani dalam pelayanan publik di rutan 1 makassar?**
- 3. Bagaimana ketepatan waktu melayani dalam proses pelayanan publik di rutan 1 makassar**

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

- 1. mengetahui kemampuan merespon dan menanggapi keluhan pelayanan publik di rutan klas 1 makassar.**
- 2. Mengetahui kecepatan, kecermatan dan ketepatan melayani dalam pelayanan publik di rutan klas 1 makassar.**
- 3. Mengetahui ketepatan waktu melayani dalam proses pelayanan publik di rutan 1 makassar.**

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan narapidana di rumah tahanan Negara kelas 1 makassar Sehingga dapat dijadikan referensi untuk

meningkatkan mutu pelayanan di rumah tahanan Negara sesuai dengan harapan masyarakat terkhusus di rumah tahanan Negara kelas 1 makassar

#### **b. Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah responsivitas pelayanan publik bagi peneliti lain. Serta memberikan sumbangan keilmuan dan pengetahuan khususnya mahasiswa dan peneliti lainnya.

#### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Tabel 1. Penelitian terdahulu

<b>Nama Peneliti dan Judul Penelitian</b>	<b>Novelty</b>		
	<b>Variabel</b>	<b>Masalah dan metode</b>	<b>Hasil</b>
Muh Aprizal Nurehsan (2016). Responsivitas Pelayanan Persampahan Di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar	1. Kemampuan merespon pelanggan 2. Kecepatan melayani 3. Ketepatan melayani 4. Kecermatan melayani 5. Ketepatan waktu melayani 6. Kemampuan menanggapi melayani	1. Keterlambatan pengangkutan sampah hingga pengangkutan sampah yang disebabkan kurangnya pegawai. 2. Minimnya fasilitas pembuangan sampah membuat masyarakat membuang sampah mereka di tanah kosong yang mereka jadikan sebagai tempat pembuangan sampah liar (menggunakan metode kuantitatif)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas menjadi yang stakeholder dalam proses pelayanan persampahan di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota

			Makassar telah melakukan pelayanan responsif.
--	--	--	---

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Novelty		
	Variabel	Masalah dan metode	Hasil
Zulkarnaen M. Said (2017). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi kasus pelayanan narapidana di rumah tahanan negara kelas 1 makassar)	1. Kemampuan merespon 2. Kecepatan melayani 3. Ketepatan melayani 4. Kecermatan melayani 5. Ketepatan waktu melayani 6. Kemampuan menanggapi	1. Terjadinya overkapasitas di rumah tahanan negara kelas 1 makassar membuat proses pelayanan di rumah tahanan terganggu 2. Kurangnya responsivitas pelayanan di rumah tahanan berdampak keterlambatan pengurusan berkas cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat. (menggunakan metode kuantitatif)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas yang menjadi stakeholder dalam proses pelayanan Hak narapidana telah melakukan pelayanan responsif.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Definisi layanan menurut (Tjiptono dalam jurnal Septiadi Santoso 2013) adalah segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, merespon, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.

##### **II. 1. 1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Jurnal Erick S. Holle. 2011)

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko dalam jurnal Neng Kamarni. 2011)

Pengertian lainnya mengenai Pelayanan publik, ini menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai salah satunya dengan melihat sejauhmana kualitas pelayanan publik (Saiful arif 2010 : 1 ).

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Saiful Arif, 2010 : 3)

## **II. 1. 2 Jenis pelayanan publik**

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.

- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan (Badu Ahmad, 2013 : 30-31)

### **II. 1. 3. Asas Pelayanan Publik**

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Ratminto dan Atik Septi winarsih,,: 2013. 19-20)

## **II. 1. 4. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.(Bharata dalam jurnal ST Cahyo. 2014)

## **II. 1. 5 Kelompok Pelayanan Publik**

pelayanan publik dapat dikelompokkan dalam beberapa hal, antara lain:



1. Kelompok Pelayanan Adminstratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. (Ratminto dan Atik septi winarsih: 2013. 20-21)

## **II. 1. 6 Prinsip Pelayanan Publik**

Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik termasuk pula pada manajemen pemerintahan, maka dalam aspek internal organisasi perlu memperhatikan aspek yaitu:

1. **Prinsip Aksestabilitas**, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)

2. **Prinsip Kontinuitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
3. **Prinsip Teknikalitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
4. **Prinsip Profitabilitas**, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. **Prinsip Akuntabilitas**, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. (Irfan islamy dalam jurnal rudianto y. 2012)

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif.

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi.

harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## **II. 1. 7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan keputusan tahun 2009 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

### 1) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

### 2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

### 3) Terpadu

#### a. Terpadu satu atap

pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

#### b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### c. Gugus tugas

Perugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **II. 1. 8. Standar Pelayanan Publik**

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan. (Jurnal Rudianto Y. 2012)

Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

#### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

#### 4. Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. ((Ratminto dan Atik Septi winarsih,,: 2013 23-24)

### **II. 1. 9. Pengukuran Kinerja Pelayanan**

#### **Ukuran yang berorientasi pada proses**

Ada tujuh ukuran yang berorientasi pada proses yaitu: responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, transparansi dan empati. Adapun penjelasan atas tujuh ukuran tersebut adalah sebagai berikut:

##### **a. Responsivitas**

Yang dimaksudkan dengan responsivitas di sini adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*



b. Responsibilitas

Ini adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan

c. Akuntabilitas

Ini adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat

d. Keadaptasian

Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan yang terjadi di lingkungannya

e. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup artinya seberapa jauh pemerintah daerah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain

f. Keterbukaan/transparansi

Yang dimaksud dengan ukuran keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggara pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta

g. Empati

Empati adalah perlakuan atau perhatian pemerintah daerah atau penyelenggara jasa pelayanan atau providers terhadap isu-isu actual yang sedang berkembang di masyarakat (Ratminto dan atik septi winarsih (2013)

## **II. 2. Responsivitas**

### **II.2.1. Pengertian Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013 : 180-181 ).

(Agus Dwiyanto 2014 : 148) mendefinisikan responsivitas sebagai berikut: Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

menurut (Fitzsimmons dalam jurnal Dwi Agustin Devita Sari 2016), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Menurut (Siagian dalam Suprayogi Sugiandi, 2011 :124 ). dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya

Menurut (Santosa dalam jurnal Yulinda mawarni.2014) mengatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan basic needs (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak social, dan hak budaya).

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuruman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (Agus Dwiyanto, 2014 : 145)

dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

## **II. 2. 2. Indikator Responsivitas**

menurut (Ziethaml, dalam Hardiyansyah, 2011 : 46) mengemukakan Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedialayanan
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani , artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat Dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

### II.2.3. Responsivitas Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyanto dalam jurnal suci setyawan. 2013) responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: Keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku.

Sedangkan Menurut (Agus Dwiyanto, 2014 : 149-154) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

#### a. Menerapkan Strategi KYC (*know your customers*)

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

#### b. Menerapkan model *Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan Plastrik (1997) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak

pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya.

*Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. *Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang Menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntunan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177).

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau

lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007 : 272).

#### **II.2. 4. Prinsip Hakekat Responsivitas dalam Pelayanan Publik**

Menurut (Potter dalam Acmad Nurmandi 2010:49-50) menyampaikan lima prinsip tentang Hakekat Responsitas di dalam pelayanan publik yaitu :

1. Access : warganegara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasannya.
2. Choice : system quasi market yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluaskan “choise” pada orang tuadan pasien.Potter juga mengusulkan system tambahan seperti systemcomplain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik sejauhmana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna ; perlindungan klien
3. Information : pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang
  - a. Eksistensi pelayanan
  - b. Tujuan pelayanan
  - c. Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan
  - d. Cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir
  - e. Keputusan-keputusan khusus yang diambil
  - f. Alasan-alasan membuat keputusan tersebut

4. Redres : keberadaan publisitas dan menanggapi complain

5. Responsentation : konsumen seharusnya terlibat di dalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.

### **II.3. Narapidana**

#### **II.3.1 Pengertian Narapidana**

Pengertian narapidana berasal dari dua suku kata yaitu Nara : orang dan Pidana : hukuman dan kejahatan (pembunuhan, perampokan, pemerkosaan, narkoba, korupsi dan sebagainya). Narapidana menjelaskan tentang seseorang yang dinyatakan melakukan tindakan yang membuat masyarakat tidak nyaman merupakan orang-orang yang mengalami kegagalan dalam menjalani hidup bermasyarakat. Mereka gagal memenuhi norma-norma yang ada dalam masyarakatnya, sehingga pada akhirnya gagal menaati aturan-aturan dan hukum yang berlaku dalam masyarakat. Kegagalan seseorang dalam bidang hukum disebabkan oleh banyak hal, antara lain karena tidak terpenuhinya kebutuhan biologis atau sosial psikologinya. Akibat tidak terpenuhinya kebutuhan tersebut dapat mengakibatkan seseorang menjadi nekad lalu melakukan perbuatan yang melanggar hukum. (Jurnal Cahyo Saputro 2015)

Pengertian Narapidana berdasar Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan bahwa yang dimaksud Narapidana adalah Terpidana yang menjalani Pidana dan hilang kemerdekaan di Lembaga Pemasyarakatan.

Pengertian narapidana menurut kamus bahasa Indonesia adalah orang hukuman (orang yang sedang menjalani hukuman) karena tindak pidana, Dengan



demikian pengertian narapidana adalah seseorang yang melakukan tindak kejahatan dan telah menjalani persidangan, telah divonis hukuman pidana serta ditempatkan dalam suatu bangunan yang disebut penjara. Narapidana secara umum adalah orang yang kurang mendapat perhatian, baik dari masyarakat maupun dari keluarganya. Sebab itu ia memerlukan perhatian yang cukup dari petugas Rutan, untuk dapat memulihkan rasa percaya diri. Perhatian dalam pembinaan, akan membawa banyak perubahan dalam diri narapidana, sehingga akan sangat berpengaruh dalam merealisasi perubahan diri sendiri.

Sedangkan Pembinaan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 28 tahun 2006 Perubahan atas peraturan pemerintah nomor 32 tahun 1999 tentang syarat dan tata cara pelaksanaan hak Warga Binaan Pemasyarakatan menyatakan bahwa pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, profesional, kesehatan jasmani dan rohani Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan.

Sedangkan menurut (Thoha dalam jurnal Ahmad Habibi, Imam Hanafi.2013) mengemukakan bawa pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil, atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan, berkembang, atau meningkatnya sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan dari suatu tujuan, dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada “perbaikan” atas sesuatu.

### **II.3.2 Hak-hak Narapidana**

Konsep HAM memiliki dua pengertian dasar, pertama merupakan hak-hak yang tidak dapat dipisahkan dan dicabut. Hak ini adalah hak-hak moral yang berasal dari kemanusiaan setiap insan dan hak-hak itu bertujuan untuk menjamin martabat setiap manusia. Kedua, hak menurut hukum, yang dibuat sesuai dengan proses pembuatan hukum dari masyarakat itu sendiri, baik secara nasional maupun internasional.

selama menjalani masa pidananya, seorang narapidana tetap mempunyai hak, yaitu seperti yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 14 Undang-Undang No.12 Tahun 1995 Tentang Permayarakatan, diantaranya adalah :

- a. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atas kepercayaannya.
- b. Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani.
- c. Mendapat pendidikan dan pengajaran.
- d. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak
- e. Menyampaikan keluhan
- f. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media masa lainnya yang tidak dilarang
- g. Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan
- h. Menerima kunjungan keluarga, penasehat hukum atau orang tertentu
- i. Mendapatkan pembebasan bersyarat
- j. Mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi)
- k. Mendapatkan cuti bersyarat
- l. Mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga

m. Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kesadaran manusia terhadap HAM bermula dari kesadaran terhadap adanya nilai harga diri, harkat dan martabat kemanusiaannya. Sesungguhnya hak-hak manusia sudah ada sejak manusia itu ditakdirkan lahir didunia ini, dengan demikian HAM bukan hal yang baru lagi. ( Jurnal Monika lutfianty khasanah 2015.

### **II.3.3 Proses dan tahapan pemberian hak pembebasan bersyarat dan cuti bersyarat**

#### **a. Dasar hukum**

1. Pasal 15 ayat (1) KUHP:“Jika terpidana telah menjalani dua pertiga dari lamanya pidana penjara yang dijatuhkan kepadanya, yang sekurang-kurangnya harus sembilan bulan, maka kepadanya dapat diberikan pelepasan bersyarat. Jika terpidana harus menjalani beberapa pidana berturut-turut, pidana itu dianggap sebagai satu pidana.”
2. Pasal 14 ayat (1) huruf k, UU No. 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan:  
“ Narapidana berhak mendapatkan pembebasan bersyarat.”
3. Pasal 43 ayat (1) PP No. 28 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas PP No. 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan:“Setiap Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan kecuali Anak Sipil, berhak mendapatkan pembebasan bersyarat.”
4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat:

5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.HH.01.PK.05.06 Tahun 2008 Tentang Perubahan Permen Kum dan HAM RI No. M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No : M.HH-02.PK.06 Tahun 2010 Tentang Perubahan Kedua atas Permen Kum HAM RI No : M1.01.PK.04.10 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat.
7. Peraturan Direktur Jenderal Pemasyarakatan No : PAS-132.OT.03.01 Tahun 2010 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat serta Pemberian Remisi terhadap Narapidana yang Dipidana Selain Pidana Pokok Juga Dipidana Tambahan Mengganti Uang Pengganti.

#### **b. Persyaratan**

##### **1. SYARAT SUBSTANTIF :**

- telah menunjukkan kesadaran dan penyesalan atas kesalahan yang menyebabkan dijatuhi pidana;
- telah menunjukan perkembangan budi pekerti dan moral yang positif
- berhasil mengikuti program kegiatan pembinaan dengan tekun dan bersemangat;
- masyarakat dapat menerima program pembinaan Narapidana dan Anak Didik yang bersangkutan;

- berkelakuan baik selama menjalani pidana dan tidak pernah mendapat hukuman disiplin sekurang-kurangnya dalam waktu 9 (sembilan) bulan terakhir; dan
- masa pidana yang telah dijalani, 2/3 (dua pertiga) dari masa pidananya, dengan ketentuan 2/3 (dua pertiga) masa pidana tersebut tidak kurang dari 9 (sembilan) bulan;

(Psl. 6 Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat)

## 2. SYARAT ADMINISTRATIF

- Kutipan putusan hakim (ekstrak vonis);
- Laporan penelitian kemasyarakatan yang dibuat oleh Pembimbing Kemasyarakatan atau laporan perkembangan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan yang dibuat oleh Wali Pemasyarakatan;
- Surat Pemberitahuan ke Kejaksaan Negeri tentang rencana pemberian Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat terhadap Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan yang bersangkutan;
- d. Salinan register F (daftar yang memuat tentang pelanggaran tata tertib yang dilakukan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan selama menjalankan masa pidana) dari Kepala LAPAS atau Kepala RUTAN;
- Salinan daftar perubahan atau pengurangan masa pidana, seperti grasi, remisi dan lain-lain dari Kepala Lapas;

- Surat pernyataan kesanggupan dari pihak yang akan menerima Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan, seperti pihak keluarga, sekolah, Instansi Pemerintah atau Swasta dengan diketahui oleh Pemerintah Daerah setempat serendah-rendahnya Lurah atau Kepala Desa;
- Bagi Narapidana atau Anak Pidana Warga Negara Asing diperlukan syarat tambahan;
  - a. Surat jaminan dari Kedutaan Besar/Konsulat Negara orang Asing yang bersangkutan bahwa Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan tidak melarikan diri atau menaati syarat-syarat selama menjalani Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat ;
  - b. Surat Keterangan dari Kepala Kantor Imigrasi setempat mengenai status Keimigrasian yang bersangkutan. (Psl. 7 Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat)

**c. Prosedur pembebasan bersyarat**

1. Tim Pengamat Pemasyarakatan (TPP) LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN setelah mendengar pendapat anggota TPP dan mempelajari laporan perkembangan pembinaan dari Wali Pemasyarakatan, mengusulkan pemberian Pembebasan Bersyarat kepada Kepala LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN;
2. Apabila Kepala LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN menyetujui usul Pembebasan Bersyarat dari TPP LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN selanjutnya meneruskan usul tersebut kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak

Asasi Manusia setempat, dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan.

3. Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat menolak atau menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat setelah mempertimbangkan hasil sidang TPP Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia setempat;
4. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menolak tentang usul Pembebasan Bersyarat, maka dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak diterimanya usul tersebut memberitahukan penolakan itu beserta alasannya kepada Kepala LAPAS/RUTAN/CAB.RUTAN;
5. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat maka dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak diterimanya usul tersebut meneruskan usul kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan;
6. Apabila Direktur Jenderal Pemasyarakatan menolak usul Pembebasan Bersyarat maka dalam jangka waktu 14 hari, terhitung sejak tanggal penetapan memberitahukan penolakan tersebut beserta alasannya kepada LAPAS/RUTAN CABRUTAN; dan
7. Apabila Direktur Jenderal Pemasyarakatan menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat, maka dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari Direktur Jenderal Pemasyarakatan menerbitkan keputusan tentang Pembebasan Bersyarat.

(Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat)

8. Bagi narapidana yang dipidana karena melakukan tindak pidana terorisme, narkoba dan psikotropika, korupsi, kejahatan terhadap keamanan negara dan kejahatan hak asasi manusia yang berat dan kejahatan transnasional terorganisasi lainnya, diberikan Pembebasan Bersyarat oleh Menteri apabila telah memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- menjalani masa pidana sekurang-kurangnya  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga), dengan ketentuan apabila  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) masa pidana tersebut tidak kurang dari 9 (sembilan) bulan;
- berkelakuan baik selama menjalani masa pidana sekurang-kurangnya 9 (sembilan) bulan terakhir dihitung sebelum tanggal  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) masa pidana; dan
- telah mendapat pertimbangan dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.

(Pasal 43 ayat (4) PP No. 28 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas PP No. 32 Tahun 1999 Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan)

9. Pemberikan program pembinaan pembebasan bersyarat kepada narapidana kasus korupsi yang diusulkan oleh Kepala Lapas /Rutan/Cabang Rutan dan Kepala Kanwil Kementerian hukum dan HAM, harus dengan dasar pertimbangan :



- Aspek legalitas/yuridis normatif; bahwa usul Pembebasan Bersyarat Narapidana telah sesuai dengan prosedur serta memenuhi persyaratan substantif dan administratif.
- Aspek filosofis/keadilan;
  - 1) bahwa kebijakan pemidanaan berupa pidana penjara merupakan pelembagaan reaksi formal masyarakat melalui putusan hakim atas kejahatan yang dilakukan oleh terpidana;
  - 2) bahwa Narapidana telah melaksanakan pidana penjara sesuai dengan putusan hakim, maka yang bersangkutan berhak memperoleh hak-hak narapidana berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 3) bahwa Program Pembinaan Pembebasan Bersyarat Narapidana telah memenuhi rasa keadilan masyarakat (penegakan hukum) dan hak narapidana (perlindungan HAM).
- c) Aspek sosiologis; bahwa pemberian hak Pembebasan Bersyarat kepada Narapidana merupakan sebagai program pembinaan di luar Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) dalam rangka reintegrasi sosial.

## **II.4 Rumah Tahanan Negara**

### **II.4.1 Pengertian Rumah Tahanan**

Rumah Tahanan (Rutan) / Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan. (Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan). Sebelum dikenal istilah lapas di Indonesia, tempat tersebut di

sebut dengan istilah penjara. Rutan / Lembaga Pemasyarakatan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (dahulu Departemen Kehakiman). Rumah Tahanan Negara adalah unit pelaksana teknis tempat tersangka atau terdakwa menjalani penahanannya selama proses penyidikan, penuntutan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

#### **II.4.2 Fungsi Rumah tahanan**

Dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, pada Pasal 3 disebutkan bahwa fungsi sistem pemasyarakatan adalah "... menyiapkan warga binaan pemasyarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab". Berdasarkan pasal tersebut, secara jelas mengenai gambaran keluaran (output) yang ingin dihasilkan dalam proses pembinaan di LAPAS.

Pada dasarnya Rutan / Lembaga Pemasyarakatan mempunyai beberapa fungsi antara lain:

1. Memberikan pedoman bagi anggota masyarakat, bagi mana mereka harus bertingkah laku atau bersikap didalam menghadapi masalah-masalah dalam masyarakat terutama yang menyangkut kebutuhan-kebutuhan.
2. Menjaga keutuhan masyarakat.

Memberikan pegangan kepada masyarakat untuk mengadakan sistem pengendalian social (social control). Artinya, sistem pengawasan masyarakat terhadap tingkah laku anggota-anggotanya.

Terkait dengan hal tersebut, selanjutnya dalam Pasal 5 dinyatakan bahwa sistem pembinaan pemasyarakatan dilaksanakan berdasarkan asas:

1. Pengayoman,
2. Persamaan perlakuan dan pelayanan,
3. Pendidikan,
4. Pembimbingan,
5. Penghormatan harkat dan martabat manusia,
6. Kehilangan kemerdekaan merupakan satu-satunya penderitaan, dan
7. Terjaminnya hak untuk tetap berhubungan dengan keluarga dan orang-orang tertentu.

Selain itu, sistem pemasyarakatan juga mengakui pentingnya peran serta masyarakat. (Jurnal Rakei yunardhani 2013).

## **II.5 Kerangka Pikir**

Untuk mengukur responsivitas pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas 1 makassar penulis menggunakan enam indikator yang dikemukakan oleh Ziethaml,dkk dalam (hardiyansyah,2011 : 46) sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan

2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan

3. Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan tepat

Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

4. Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan cermat

Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan informasi dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

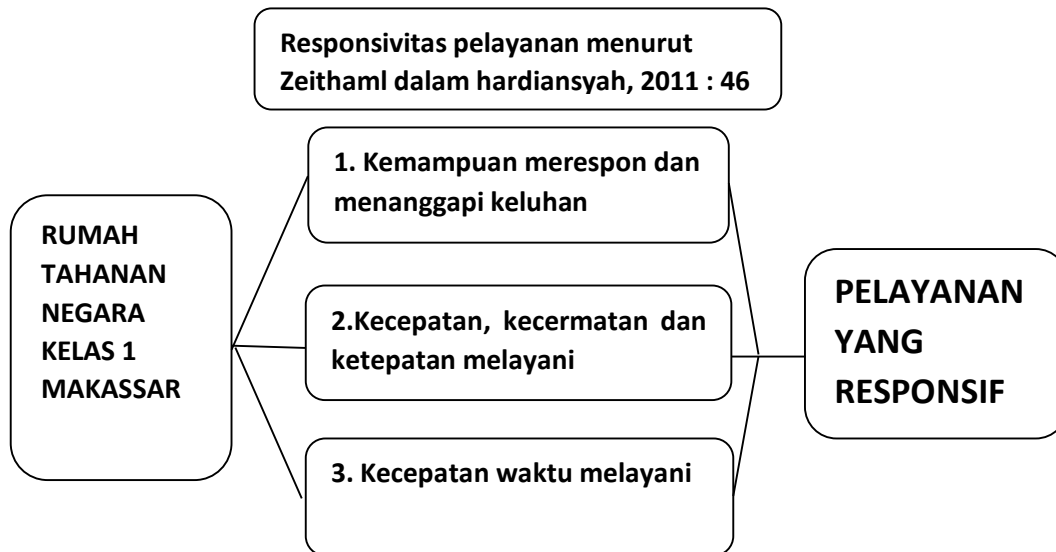
5. Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan menanggapi setiap keluhan dan mencari solusi

**Kerangka konsep:**



**Gambar 1. Kerangka konsep**

**Keterangan:**

Pada penelitian ini penulis menggunakan 6 indikator responsivitas yang dikemukakan oleh zeithaml, dkk (Dalam Hardiansyah, 2011:46). selanjutnya digabungkan menjadi 3 variabel.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1. Pendekatan dan jenis penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu melakukan wawancara mendalam, memberikan gambaran kenyataan dari kejadian yang diteliti. yang kemudian hasil wawancara diolah dan diperoleh data.

#### **III.2. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah tahanan Negara klas 1 yang berada di Jalan Rutan No.08, Gunung sari, Kecamatan Rappocini, Makassar Sulawesi Selatan. Lokasi ini di pilih untuk menjadi locus penelitian karena dalam observasi awal, penulis melihat adanya proses pelayanan yang di terima oleh narapidana selaku objek pelayanan yang bersifat lambat.

#### **III.3. Tipe dan dasar penelitian**

1. Tipe penelitian yang di gunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Tipe deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi (Pasolong 2013:75)
2. Dasar pemikiran yang dilakukan adalah wawancara langsung yaitu teknik

pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan (Mardalis, 2010 : 64)

#### **III.4. Narasumber atau informan**

Narasumber atau Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini adalah bagian pelayanan Rumah tahanan atau yang terkait langsung dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Kepala Sub seksi pelayanan tahanan di rumah tahanan negara kelas 1 makassar
- b. Pegawai atau staf Pelayanan Tahanan di Rumah tahanan negara kelas 1 makassar
- c. Narapidana yang telah menjalani 1/2 dari masa tahanan
- d. orang tua/ wali sebagai penjamin

#### **III.5. Sumber data**

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

##### **1. Data primer**

Data primer ialah hasil penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian, bersumber dari informan yang berkaitan dengan proses pelayanan.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder yang berasal beberapa dokumen berupa buku-buku serta aturan terkait proses pelayanan yang diteliti.

### **III.6. Teknik pengumpulan data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Dalam teknik ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan kepada Narapidana dengan cara nonpartisipasi artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

#### **2. Wawancara mendalam**

Yaitu mengadakan Tanya jawab dan tatap muka langsung dengan beberap informan seperti stakeholder yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam peneltian ini sebagai sumber data.

#### **3. Studi dokumen**

Studi dokumen penulis mengumpulkan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

### **III.7. Teknik analisis data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jwaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap



tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Langkah –langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

#### 1. Reduksi data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

#### 2. Penyajian data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan

untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

#### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/verfivation)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali

ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **III.8 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka akan memberikan peneliti akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan focus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini. Untuk mengukur responsivitas Pelayanan aparatur sipil Negara terhadap narapidana di rumah tahanan Negara klas 1, maka penulis menggunakan pengukuran Responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dimana terdapat 6 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur responsivitas yaitu :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

## **BAB IV**

### **GAMBARAN LOKASI PENELITIAN**

#### **IV.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar terletak di Jalan Rutan Nomor 8 Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini, Kotamadya Makassar, mulai dipergunakan sejak Tanggal 01 Agustus 1989. Dibangun di atas tanah seluas 10.120m<sup>2</sup> yang didesain sedemikian rupa dengan tetap mempertimbangkan segi keamanan dan pembinaan.

#### **IV.2 Sejarah Rumah Tahanan Negara ( RUTAN) Kelas 1 Makassar**

Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Nomor 04-PR.07.03 Tanggal 20 September Tahun 1985, dinyatakan bahwa Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar adalah sebagai Unit Pelaksana Teknis bidang penahanan untuk kepentingan penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan sidang Pengadilan yang bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Selatan.

Dalam perkembangannya, Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar di samping sebagai UPT di bidang penahanan juga difungsikan seperti Lembaga Pemasyarakatan, dalam hal ini penghuni Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar tidak hanya menampung para tahanan yang berstatus tersangka atau terdakwa, tetapi juga menampung tahanan yang berstatus narapidana atau Warga Binaan Pemasyarakatan yang berfungsi sebagai tempat pembinaan narapidana, khususnya

narapidana yang hukumannya di bawah 12 bulan. Hal ini juga didasari karena alasan over capacity di dalam Lembaga Pemasyarakatan sehingga dijalankan di dalam Rumah Tahanan Negara.

Selanjutnya dalam keberadaannya, Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar tidak dapat terpisah dari keberadaan Lembaga Pemasyarakatan pada umumnya dalam sistem peradilan pidana terpadu (Integrated Criminal Justice System).

Dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan disebutkan bahwa sistem pemasyarakatan adalah suatu tatanan mengenai arah dan batas serta cara pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan berdasarkan Pancasila yang dilaksanakan secara terpadu antara pembinaan, yang dibina dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas Warga Binaan Pemasyarakatan agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan dan dapat hidup sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab. Dalam kerangka pengertian tersebut, maka secara garis besar eksistensi Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dapat dilihat dalam penjelasan sebagai berikut:

Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar terletak di Jalan Rutan Nomor 8 Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini, Kotamadya Makassar, mulai dipergunakan sejak Tanggal 01 Agustus 1989. Dibangun di atas tanah seluas

10.120m<sup>2</sup> yang didesain sedemikian rupa dengan tetap mempertimbangkan segi keamanan dan pembinaan.

#### **IV.3 VISI, MISI DAN TUJUAN**

- **Visi**

Sebagai tempat akhir eksekusi dimana masyarakat dapat memperoleh kepastian hukum dan terdapat dalam membangun manusia mandiri

- **Misi**

Melaksanakan peningkatan perawatan tahanan dan pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan dalam kerangka penegakan hukum dan memberi perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia.

- **Tujuan**

- a. Membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab.
- b. Memberikan jaminan perlindungan Hak Asasi Manusia tahanan dalam memperlancar proses penyelidikan, penuntutan, dan pemeriksaan pengadilan.

#### **IV.4 STRUKTUR ORGANISASI**

- Struktur Organisasi

Struktur organisasi Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar menjelaskan bahwa adanya pekerjaan yang struktural yang telah ditetapkan kepada satu kepala yang mempunyai beberapa anggota dalam pelaksanaannya. Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar di pimpin oleh Kepala Rutan Bapak Surianto, A.Md.IP, S.Pd M.M yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap seluruh proses serta segala hal yang terjadi di dalam Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Rutan dibantu oleh kepala-kepala bagian yang dibagi dalam beberapa bagian seperti Kepala Urusan Tata Usaha, Kepala Kesatuan Pengamanan, Kepala Seksi Pelayanan Tahanan dan Kepala Seksi Pengelolaan.

Adapun Struktur Organisasi Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar dapat dilihat di bawah ini :

Gambar 2: Struktur organisasi Rumah tahanan negara kelas 1 makassar.



## **IV.5 Tugas Pokok dan Fungsi**

### **IV.5.1 KEPALA RUMAH TAHANAN**

Kepala Rumah tahanan kelas I mempunyai tugas pokok melakukan mengkoordinasikan, memimpin dan mengawasi proses penerimaan, penempatan, perawatan, keamanan dan tata tertib tahanan serta bidang fasilitatif RUTAN sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kepentingan penyidikan penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan

- **URAIAN TUGAS**
  - a. mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja umum RUTAN dengan memadukan rencana kerja unit-unit kerja bawahan untuk menetapkan renker dan progker RUTAN
  - b. memeriksa singkat pemeriksaan tahanan baru dengan cara meneliti surat penahanan dan register daftar tahanan untuk menetapkan penempatan tahanan
  - c. mengecek hasil penggeledahan barang dan badan tahanan untuk menetapkan tindak lanjut atas hasil penggeledahan
  - d. mengkoordinasikan urusan pemakaman tahanan yang meninggal dunia baik karena sakit atau sebab lain
  - e. mengatur dan mengawasi kunjungan pihak luar ke RUTAN dengan menetapkan waktu dan tempat pertemuan
  - f. membina dan mengendalikan serta menetapkan jenis dan macam kegiatan untuk menyalurkan bakat, minat dan keterampilan yang dimiliki para tahanan



- g. mengkordinasikan urusan kebutuhan dan pengelolaan perlengkapan, rumah tangga RUTAN
- h. mempelajari laporan hasil pemeriksaan inspektorat jendral dengan cara meminta data informasi dari pejabat b awahan untuk melakukan RTL atas LPH

#### **VI.5.2 KEPALA URUSAN TATA USAHA**

Mengelola tata persuratan dan kearsipan RUTAN dengan mencatat dan mengendalikan arus surat dan kearsipan untuk memperlancar pekerjaan dan informasi pada rutan

- Uraian tugas
  - a. Menyusun rencana kerja dan program kerja urusan tata usaha rutan
  - b. Melaksanakan pendistribusian, pengelolaan arus surat masuk dengan system kartu kendali untuk memperlancar penerimaaninformasi RUTAN
  - c. Melaksanakan pengetikan surat-surat keluar di lingkungan RUTAN
  - d. Mengurus pengiriman surat keluar untuk memperlancar penyampaian informasi
  - e. Mengklasifikasi arsip dan dokumentasi di lingkungan RUTAN
  - f. Menyelenggarakan urusan kearsipan dan dokumentasi dengan mengatur kegiatan penyediaan, pelayanan peminjaman, penyimpanan dan pemeliharaan arsip surat-surat dan dokumentasi kantor

- g. Menyiapkan bahan tanggapan RASTAF A, sebagai bahan petunjuk penyelesaian masalah
- h. Melakukan penilaian pelaksanaan pekerjaan bawahan
- i. Melakukan pengawasan melekat dalam lingkungan usaha tata usaha
- j. Melaksanakan tindak lanjut petunjuk yang tertuang dalam LHP
- k. Menyiapkan dan menyusun laporan pelaksanaan tugas RUTAN

### **VI.5.3 KEPALA KESATUAN PENGAMANAN**

Mengkordinasikan tugas pengamanan dan ketertiban dengan melakukan pengaturan jadwal penjagaan, penggunaan peralatan pengamanan dan pembagian petugas jaga agar tercipta suasana aman dan tertib dalam lingkungan RUTAN

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja pengamanan RUTAN
  - b. Mengelola administrasi keamanan dan ketertiban RUTAN
  - c. Mengawasi pelaksanaan penjagaan, pengawalan dan pengawasan terhadap tahanan
  - d. Mengorganisasikan tugas-tugas pemeliharaan keamanan umum dan tata tertib RUTAN
  - e. Mengawasi pelaksanaan [enerimaan, penempatan dan pengeluaran tahanan
  - f. Memantau keamanan dan tata tertib tahanan pada tingkat pemeriksaan

- g. Mengontrol sarana dan prasarana keamanan dan ketertiban RUTAN
- h. Menyusun laporan kerja secara berkala atas hasil pelaksanaan pengamanan dan tata tertib RUTAN
- i. Melakukan pembinaan pegawai untuk menegakkan disiplin dalam rangka tata tertib dan disiplin untuk menjaga keamanan
- j. melaksanakan penggeledahan kamar RUTAN

#### **IV.5.4 KEPALA SEKSI PELAYANAN TAHANAN**

Mengkoordinasikan administrasi perawatan, pemberian bantuan hukum, penyuluhan serta bimbingan kegiatan bagi tahanan berdasarkan peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan kepada tahanan

- URAIAN TUGAS
  - a. Menyusun rencana kerja seksi pelayanan tahanan dengan cara memadukan rencana kerja dari unit-unit bawahan langsung sebagai pedoman pelaksanaan tugas
  - b. Melakukan pelayanan administrative bagi tahanan yang memerlukan perawatan dan pemeliharaan kesehatan
  - c. Membina dan memberi petunjuk penyusunan statistic dan dokumentasi tahanan
  - d. Mengorganisasikan dan menyiapkan pelaksanaan pemberian bantuan hukum
  - e. Menkordinasikan kegiatan penyuluhan rohani dan jasmani bagi tahanan

- f. Mengelola dan menyelenggarakan perpustakaan RUTAN dengan menyediakan buku-buku bacaan bagi tahanan
- g. Melakukan pembinaan pegawai lingkungan seksi pelayanan tahanan
- h. Mengkordinasikan penata usahaan umum seksi pelayanan tahanan
- i. Menyusun laporan kegiatan seksi pelayanan tahanan dengan menghimpun laporan dari unit-unit kerja.

#### **IV.5.4.1 KEPALA SUB SEKSI ADMINISTRASI DAN PERAWATAN**

Mengkordinasikan, mengorganisasikan dan mengawasi penerimaan, pendaftaran tahanan baru dan barang bawaan dengan cara meneliti keabsahan surat penahanan dan barang-barang bawaan untuk perawatan, penempatan dan penyusunan statistic dan dokumentasi, serta mengurus kesehatan tahanan

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja sub seksi administrasi dan perawatan
  - b. Mengawasi dan memberi petunjuk pendaftaran tahanan baru
  - c. Membagi tugas kepada bawahan untuk mencatat data surat perintah atau penetapan tahanan, mencatat barang-barang bawahan tahanan pada daftar pencatatan barang titipan
  - d. Melaksanakan urusan pemberian perlengkapan bagi tahanan sesuai ketentuan berlaku
  - e. Menyiapkan pemberian perawatan kesehatan bagi tahanan baik secara periodic maupun sewaktu-waktu diperlukan
  - f. Menyusun laporan berdasarkan kasus

#### **IV.5.4.2 KEPALA SUB SEKSI BANTUAN HUKUM DAN PENYULUHAN**

Melaksanakan pelayanan penyuluhan dan bantuan hokum/pendidikan bagi para tahanan sesuai petunjuk pimpinan serta peraturan yang berlaku

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja sub seksi bantuan hokum dan penyuluhan
  - b. Memberikan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai bawahan
  - c. Melakukan bimbingan pegawai bawahan
  - d. Melaksanakan ketata usahaan dalam sub seksi bantuan hukum oleh pengacara kepada para tahanan yang memerlukan
  - e. Melakukan pengawasan melekat (WASKAT)
  - f. Mempersiapkan, mengurus pelaksanaan pemberian bantuan hokum, oleh pengacara kepada para tahanan yang memerlukan
  - g. Mempersiapkan pemberian penyuluhan hokum bagi para tahanan penghuni RUTAN
  - h. Menyelenggarakan bimbingan rohani/keagamaan bagi para tahanan penghuni rutan
  - i. Menyelenggarakan bimbingan jasmani, olah raga, kesenian bagi para tahanan penghini rutan
  - j. Mempersiapkan, mengurus penyediaan bahan bacaan bagi para tahanan penghuni rutan
  - k. Menyusun laporan bulanan, triwulan, tahunan sub seksi bantuan hokum dan penyeluhan

#### **IV.5.5.3 KEPALA SUB SEKSI BIMBINGAN KEGIATAN**

Melakukan pembinaan terhadap tahanan berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan bakat dan keterampilan tahanan dalam RUTAN

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja dalam program kerja sub seksi bimbingan kegiatan
  - b. Menyelenggarakan, melaksanakan kegiatan bimbingan pemanduan bakat sebagai usaha mengembangkan bakat para tahanan
  - c. Melaksanakan bimbingan dan kegiatan keterampilan berdasarkan data, informasi yang di terima sebagai usaha menyalurkan keterampilan para tahanan
  - d. Mengadministrasikan, mengelola hasil kerja, keterampilan tahanan dan usaha penyaluran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendapatkan kemungkinan pemberian upah bagi tahanan
  - e. Melaksanakan pembinaan pegawai bawahan
  - f. Melaksanakan ketata usahaan dalam lingkungan sub seksi bimbingan kegiatan
  - g. Memberi penilaian pelaksanaan pekerjaan bawahan
  - h. Melakukan pengawasan melekat (WASKAT)
  - i. Menyusun laporan sub seksi bimbingan kegiatan

#### **IV.5.5 KEPALA SEKSI PENGELOLAAN**

Mengkordinasikan pengurusan keuangan, perlengkapan, rumah tangga dan kepegawaian berdasarkan peraturan yang berlaku guna memberikan pelayanan di bidang keuangan, perlengkapan, kepegawaian dan kerumah tanggaan dalam lingkungan RUTAN

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja seksi pengelolaan
  - b. Meneliti dan megoreksi konsep surat yang berkaitan dengan tugas kerumah tanggaan yang di ajukan oleh bawahan
  - c. Meneliti berkas tagihan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor rumah dinas dan biaya langganan listrik dan telepon untuk mendapatkan penyelesaian pembayaran
  - d. Menyelesaikan urusan gaji/lembur dan rapel pegawai
  - e. Melakukan pembayaran gaji pegawai sesuai daftar gaji
  - f. Mengkordinasikan penyusunan DUK dan DUP sebagai dasar penerbitan DIK dan DIP  
Sebagai bahan penyediaan dana kegiatan dan dana pembangunan
  - g. Melakukan pembayaran atas tagihan beban anggaran belanja rutin dan lain-lain.
  - h. Menyiapkan dan menyusun laporan seksi pengelolaan

#### **IV.5.5.1 KEPALA SUB BAGIAN KEUANGAN/ PERLENGKAPAN**

Melaksanakan pengelolaan keuangan dan perlengkapan RUTAN, sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku untuk memberi pelayanan dana dan perlengkapan dalam menunjang tugas RUTAN

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja dan program kerja sub bagian keuangan/perlengkapan
  - b. Mengelola administrasi keuangan RUTAN berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk pengendalian dana kegiatan RUTAN
  - c. Mengumpulkan data pengeluaran anggaran untuk menyiapkan penyusunan surat pertanggung jawaban pelaksanaan anggaran
  - d. Melakukan urusan penyiapan barang, baik dari sumber dana rutin maupun dana pembangunan
  - e. Melakukan pembinaan pegawai dalam lingkungan sub bagian
  - f. Menyusun laporan kegiatan sub bagian keuangan/ perlengkapan

#### **IV.5.5.2 KEPALA SUB SEKSI UMUM**

Melaksanakan tugas urusan rumah tangga, peralatan kantor dan melaksanakan administrasi kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memberi pelayanan kepada pegawai dan tahanan

- **URAIAN TUGAS**
  - a. Menyusun rencana kerja sub seksi umum



- b. Mempepersiapkan konsep surat yang berkaitan dengan tugas kerumah tanggaan RUTAN
- c. Menyusun data kepegawaian untuk mengikuti pendidikan dan latihan pegawai
- d. Melakukan penilaian pelaksanaan pekerjaan pejabat bawahan
- e. Melaksanakan tindak lanjut petunjuk yang tertuang dalam LHP
- f. Menyiapkan dan menyusun laporan sub seksi

#### IV.6 Sarana dan Prasarana

Rumah tahanan negara kelas I makassar terdiri atas Beberapa Blok Hunian, yang di huni oleh beberapa tahanan dari beberapa kasus yaitu:

Table 2

Blok Hunian Bagi Tahanan kelas I

Blok A (Pongtiku)	Blok A terdiri dari tahanan mapenaling atau tahanan dalam masa pengenalan lingkungan atau tahanan baru yang belum melakukan pelimpahan ke kejaksaan
Blok B (Lamaddukelleng)	Blok B Terdiri dari tahanan yang melakukan pelanggaran hukuman disiplin (Sel merah)
Blok C (Andi mappanyukki)	Blok C terdiri dari tahanan kasus reskrim
Blok D (Sultan hasanuddin)	Blok D terdiri dari tahanan kasus reskrim
Blok E (Andi Djemma)	Blok E terdiri dari tahanan kasus reskrim
Blok F (Sultan Alauddin)	Blok F terdiri dari tahanan kasus Narkotika

Blok G (AP. Pettarani)	Blok G terdiri dari tahanan kasus Narkotika
Blok H (Emmy Saelan)	Blok H terdiri dari tahanan reskrim dan narkotika khusus wanita
Blok I (Syekh Yusuf)	Blok H terdiri dari tahanan reskrim dan narkotika Khusus anak di bawah umur

Sumber: Rencana strategi Rumah Tahanan kelas 1

Adapun Kewenangan dan Tugas Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar pada umumnya melakukan sebagian tugas pokok Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Selatan yang melaksanakan program kerja sesuai dengan kewenangan dan tugas.

Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 Tentang Syarat-syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan, antara lain:

1. Melakukan penerimaan, pendaftaran, penempatan serta pengeluaran tahanan.
2. Membantu kelancaran proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di Pengadilan.
3. Melaksanakan program perawatan dan pelayanan tahanan.
4. Melaksanakan pemeliharaan keamanan dan ketertiban RUTAN dan menjatuhkan serta memberikan hukuman disiplin.
5. Melaksanakan pengelolaan RUTAN.

## 6. Melaksanakan Urusan Tata Usaha.

Selama ini Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar senantiasa melakukan usaha-usaha secara maksimal dalam rangka menciptakan kondisi yang cepat dan tepat dalam proses peradilan.

### **IV.7 Jumlah tahanan RUTAN Kelas I Makassar**

Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar mengelompokkan tahanan dan narapidana berdasarkan pejabat atau instansi yang melakukan penahanan, upaya hukumnya dan jenis kelaminnya, sedangkan narapidana dikelompokkan berdasarkan vonis hukumannya dan jenis kelaminnya. Adapun penjelasannya yaitu Tahanan AI adalah tahanan Polisi, tahanan AII adalah tahanan Jaksa, tahanan AIII adalah tahanan Hakim, tahanan AIV adalah tahanan yang melakukan upaya hukum Banding, tahanan AV adalah tahanan yang melakukan upaya hukum Kasasi, dan tahanan Bayi adalah tahanan yang dilahirkan didalam rutan. Tahanan laki-laki berjumlah 1.463 orang dan tahanan perempuan berjumlah 96 orang, jumlah total tahanan laki-laki dan perempuan yaitu 1.558 orang. Sedangkan untuk narapidana yaitu, narapidana BI adalah narapidana yang vonis hukumannya 1 tahun ke atas, narapidana BIIa adalah narapidana laki-laki yang vonis hukumannya 1 tahun kebawah, narapidana BIIb adalah narapidana perempuan yang vonis hukumannya 1 tahun kebawah, dan BIII adalah narapidana yang vonis hukumannya 8 sampai 20 tahun, dan seumur hidup sampai hukuman mati dan narapidana WNA. Narapidana laki-laki berjumlah 144 orang dan narapidana perempuan berjumlah 8 orang, jumlah narapidana laki-laki dari perempuan yaitu 267 orang. Dan narapidana WNA laki-laki 1 orang.

Jumlah total tahanan, narapidana dan WNA laki-laki yaitu 1.506 orang dan jumlah total tahanan dan narapidana perempuan yaitu 104 orang. Sehingga jumlah total keseluruhan tahanan dan narapidana yang terdiri dari laki-laki dan perempuan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar yaitu 1.710 orang dari kapasitas maksimumnya yang mampu menampung 800 orang.

Adapun rinciannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3

Jumlah Penghuni Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar

Tahun 2017

No.	Uraian	Jenis Kelamin		Jumlah Total
		Laki-laki	Perempuan	
<u>Tahanan</u>				
	1. AI	224	25	249
	2. AII	447	23	470
	3. AIII	734	45	779
	4. AIV	43	2	45
	5. AV	12	-	12
	6. BAYI	2	1	3
Jumlah 1		1462	96	1558
<u>Narapidana</u>				
	1. BI	70	6	76
	2. BIIa	73	2	75
	3. BIIb	1	-	1
	4. BIII	-	-	-

Jumlah 2	114	8	152
<u>WNA</u>	1	-	1
<u>TOTAL</u>	1506	104	1710

*Sumber: Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar Per Tanggal 02 Februari Tahun 2017, data diolah.*

Dari tabel diatas sangat jelas dapat dilihat bahwa Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar mengalami over kapasitas. Adapun hal yang menyebabkan terjadinya over kapasitas disebabkan oleh adanya tahanan yang sudah memperoleh vonis atau putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap akan tetapi surat vonis atau putusan pengadilan tersebut belum diterima oleh pihak rumah tahanan sehingga tahanan yang bersangkutan masih terus berada di dalam rumah tahanan dan belum dipindahkan ke lembaga pemasyarakatan. Penyebab lainnya dikarenakan lembaga pemasyarakatan juga mengalami over kapasitas, sehingga tahanan yang seharusnya pindah ke lembaga pemasyarakatan untuk menjalani hukuman, banyak yang tetap berada di dalam rumah tahanan hingga masa hukuman mereka selesai dan di tambah lagi pemberian cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat kepada narapidana yang kurang maksimal.

Penghuni yang menjadi binaannya, didominasi oleh kasus penyalahgunaan narkoba dan pencurian, sisanya kasus pidana umum lainnya seperti, ketertiban, mata uang, pemalsuan surat atau materai, pelanggaran lalu lintas, perjudian, pembunuhan, penipuan, penganiayaan, pemerasan atau pengancaman, penggelapan, pembakaran, penadahan, kesusilaan, senjata tajam, illegal logging,

pencucian uang, serta pidana khusus seperti kasus pidana korupsi, perlindungan anak, dan KDRT atau kekerasan dalam rumah tangga.

Adapun rinciannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4

Data Jenis Tindak Pidana Tahanan dan Narapidana Di Rumah Tahanan Negara  
Kelas I Makassar Tahun 2017

NO.	Nama Kasus	Jumlah
1.	Ketertiban	12
2.	Mata Uang	5
3.	Pemalsuan Surat atau Materai	15
4.	Pelanggaran Lalu Lintas	5
5.	Perjudian	35
6.	Pencurian	387
7.	Pembunuhan	16
8.	Penganiayaan	160
9.	Pemerasan atau Pengancaman	5
10.	Penggelapan	60
11.	Penipuan	65
12.	Pembakaran	5
13.	Penadahan	13
14.	Korupsi	9
15.	Kesusilaan	1
16.	Senjata Tajam	73
17.	Perlindungan Anak	38
18.	KDRT	7
19.	Illegal Loging	2
20.	Pencucian Uang	2
21.	Penyalahgunaan Narkotika	695

*Sumber: Kepala Sub Seksi Administrasi Dan Perawatan Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar Per Tanggal 02 Februari Tahun 2017, data diolah.*

Sedangkan untuk tingkat pendidikan penghuni di Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar, didominasi oleh lulusan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) selebihnya Sekolah Menengah Pertama (SMP), Buta Aksara dan dari lulusan, Diploma, Strata 1 (S1), Stara 2 (S2). dan Strata 3 (S3).

Adapun rinciannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Table 5

Data Tingkat Pendidikan Penghuni Di Rumah Tahanan Negara Kelas I  
Makassar Tahun 2017

NO.	PENDIDIKAN	STATUS		JENIS KELAMIN		JUMLAH
		TAHANAN	NARAPIDANA	L	P	
1.	Buta Aksara	105	3	98	10	108
2.	SD	507	46	528	25	553
3.	SMP	338	35	356	17	373
4.	SMA	459	91	502	48	550
5.	Diploma	66	17	78	5	83
6.	S1	57	16	59	14	73
7.	S2	4	1	3	2	5
8.	S3	1	-	-	-	1

*Sumber: Kepala Sub Seksi Administrasi Dan Perawatan Rumah Tahanan Negara Kelas I Makassar Per Tanggal 02 Februari Tahun 2017, data diolah.*



## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk melihat responsivitas pelayanan publik pada Rumah Tahanan Negara kelas 1 makassar (RUTAN), penulis menggunakan 6 indikator responsivitas yang dikemukakan oleh zeithaml, dkk (Dalam Hardiansyah, 2011:46) yang selanjutnya digabungkan menjadi 3 variabel yaitu:

#### **1. Kemampuan Merespon dan menanggapi keluhan**

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Sikap dan komunikasi petugas RUTAN ketika melayani narapidana merupakan hal awal yang memberikan kesan pada narapidana mengenai pelayanan di Rumah tahanan tersebut. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas akan membuat narapidana merasa puas dan akan merasa dilayani dengan baik oleh para petugas Rumah tahanan.

Sedangkan kemampuan menanggapi keluhan yang dimaksud yaitu bagaimana pihak pegawai rumah tahanan sebagai pemberi ataupun penyedia layanan memberikan akses kepada narapidana untuk dapat menyampaikan keluhannya dan menindak lanjuti keluhan tersebut.

Dalam Undang-Undang No. 12 tahun 1995 Pasal ( 14 ) mengatur tentang hak-hak narapidana, Salah satu hak narapidana yang diatur dalam undang-undang yaitu hak menyampaikan keluhan, Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan menyampaikan keluhan.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait kemampuan merespon narapidanan di Rumah Tahanan Negara kelas 1 makassar, Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada salah satu Staf pelayanan bapak Djb, mengatakan bahwa:

*“untuk hubungan emosional dan keramahan antara napi dan pegawai saya rasa sudah bagus, kita selalu berusaha bersikap baik dalam melayani setiap narapidana, dan semua terjalin secara kekeluargaan antara petugas dan narapidana saling menjaga sopan santun”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

menurut beberapa narapidana di rumah tahanan kelas 1 Makassar berpendapat mengenai sikap dan komunikasi yang di berikan oleh pegawai sudah baik. Hal ini dibenarkan dengan hasil wawancara penulis kepada IR narapidana kasus narkoba dengan vonis 2 tahun yang mengatakan bahwa:

*“saya rasa pegawai melayani kita dengan baik dan ramah, menurut saya kalau kita lihat sikap pegawai disini mungkin tidak seperti yang di bayangkan orang di luar, pegawai disini kalo kita baik pegawai juga baik”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Hal ini juga dibenarkan oleh Hk Narapidana kasus narkoba vonis 4 tahun yang mengatakan bahwa:

*“Kalau hubungan pegawai dan narapidana saat di layani saya rasa sudah bagus pegawainya ramah, karena biasanya kalau kita bertanya mkepada pegawai itu di respon baik, Biasa juga kita bercanda-bercanda antara pegawai dan narapidana”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Selain sikap yang baik dan ramah terhadap narapidana, komunikasi yang baik juga di perlukan untuk merespon narapidana. Mengenai komunikasi yang baik, petugas rumah tahanan memberikan komunikasi yang mudah dimengerti kepada narapidana sehingga mudah untuk di terima. Berikut hasil wawancara kepada Kepala sub seksi pelayanan bapak RA yang mengatakan bahwa:

*“hubungan antara Pembina dan yang di bina baik, kalo yang di bina meembutuhkan informasi segera di layani itu,kita berikan informasi dengan jelas sesuai informasi yang dibutuhkan, jadi hubungan timbal balik saja antara pembina dan yang di bina jadi tidak ada jurang, tidak ada sekat, tidak ada pemisah untuk memberikan informasi kepada warga binaan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Sementara dari hasil wawancara lainnya kepada Ibu EM salah satu orang tua Narapidana sebagai penjamin, berpendapat bahwa informasi yang di berikan mudah di mengerti, berikut hasil wawancara mengatakan bahwa:

*“Pelayanan yang di berikan cukup bagus, kalau kita bertanya juga di tanggapi dengan baik dan mudah di mengerti, saya merasa terbantu oleh kesigapan petugas disini dalam menaggapi hal-hal yang ada selama proses layanan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 8 februari 2017)

Sesuai dengan hasil wawancara yang di lakukan oleh penulis terkait kemampuan merespon, pegawai Rumah Tahanan Negara kelas 1 Makassar

berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan sikap yang ramah dan sopan kepada Narapidana, serta komunikasi antara narapidana dan pegawai sudah terjalin dengan baik. Petugas rumah tahanan juga memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh narapidana dan orang tua sebagai penjamin.

Kemudian dari hasil observasi yang telah di lakukan oleh peneliti, sikap yang baik dan komunikasi yang baik kepada Narapidana telah di berikan pihak rumah tahanan. sehingga narapidana dan orang tua sebagai penjamin merasa dilayani dengan baik dan di berikan informasi yang jelas oleh petugas rumah tahanan.

Sedangkan untuk indikator menggapi keluhan, pihak rumah tahanan selalu memperhatikan masalah pelayanan keluhan yang menjadi hak dari setiap narapidana, berikut hasil wawancara kepada Kepala Sub Seksi Pelayanan Bapak RA, mengatakan bahwa:

*“Kita dari pihak rumah tahanan selalu memperhatikan masalah pelayanan keluhan karena merupakan salah satu hak narapidana, jadi untuk masalah keluhan tiap blok di buat kotak pengaduan untuk menyampaikan keluhan dan kedua narapidananya juga bisa langsung menghadap ke pelayanan. Jadi narapidana yang ada keluhannya bisa langsung di tulis keluhannya dan di masukkan di kotak pengaduan atau bisa langsung datang ke ruang pelayanan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Wawancara lainnya kepada MA narapidana kasus begal dengan vonis 2 tahun, mengatakan bahwa:

*“Kalo untuk tempat menyampaikan keluhan sudah gampang sudah ada di berikan di tiap blok di sediakan, jadi biasanya kalo kita ada keluhan langsung di tulis di kertas dan kasih masuk di kotak keluhan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 februari 2017)

Hal serupa juga di di sampaikan oleh KIO narapidana kasus narkoba vonis 1 tahun 4 bulan, mengatakan bahwa:

*“tempat untuk menyampaikan keluhan sudah di sediakan di blok masing-masing, dan biasa juga setiap ada acara atau pertemuan, di situ biasanya kita sampaikan keluhan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 februari 2017)

Indikator menanggapi keluhan juga mencakup sikap pegawai rumah tahanan dalam menanggapi keluhan yang di sampaikan narapidana. Dari hasil observasi penulis melihat masih banyaknya keluhan dari narapidana terutama dalam hal pelayanan permohonan potongan masa tahanan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat.

Berikut hasil wawancara kepada IR salah satu narapidana kasus narkoba vonis 2 tahun, mengatakan bahwa:

*“Yang sering jadi keluhan narapidana disini itu masalah keterlambatan datangnya SK pengurusan , hal ini terkait durasi waktu dalam hal proses pemberian Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat. Saya sering memberikan keluhan mengenai masalah keterlambatan ini kepada*

*petugas rutan tapi Cuma di beri penjelasan dan tetap saja kita menunggu”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Wawancara lainnya kepada HK narapidana kasus Narkotika vonis 4 tahun juga mengatakan hal serupa:

*“Biasa kita sampaikan keluhan, terutama itu masalah keterlambatan berkas usulan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat, biasanya pegawai Cuma menyuruh sabar-sabar saja menunggu , tetap saja harus menunggu berlarut-larut”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Beberapa keluhan narapidana mengenai masalah keterlambatan berkas usulan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat langsung di tanggapi oleh pihak pelayanan narapidana menurut Staf pelayanan Bapak Djb mengatakan bahwa:

*“keluhan sering dan Bayak, Kita sudah sering jelaskan tapi narapidana kurang mengerti permasalahan yang terjadi, misalnya dia sudah anggap harus keluar pada tanggal sekian, tapi SKnya belum turun itu nah itu biasa jadi keluhan2 mereka, Cuma kan yang jadi kendala itu misalkan vonisnya lambat datang sudah lewat dari masa yang harusnya iya mengusul tapi kelengkapan berkasnya lambat di stor dan vonisnya lambat datang. Dan napa menganggap itu bahwa tanggal yang dia perkirakan itu sudah harus dia keluar, padahal tidak. Kita harus menunggu surat keputusan dari kakanwil kalo sudah ada baru kita keluarkan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

hal ini juga di benarkan oleh kepala sub seksi pelayanan , berikut hasil kutipan wawancara dengan Kepala sub seksi pelayanan Bapak RA, mengatakan bahwa:

*“keluhan sering terjadi, tetapi kita memberikan pelayanan yang sesuai prosedur. Kita Cuma beri penjelasan Pokoknya sudah di hitung, ada penjadwalan sidang tpp langsung di berangkatkan, langsung di lengkapi, dan tidak ada rentan waktu untuk penyelesaiannya bisa sehari. Dan kalau ketetapan waktu tidak menentu juga. Karena tergantung oleh pihak ketiga misalnya dia litmaskan melalui bapas, kalo penjamin harus ada tanda tangan dari penjamin dan pemerintah setempat, jadi tergantung dari pihak ke 3 sama hasil litmas, jadi kita tidak boleh menetapkan waktu karena kita cuma menunggu hasil dari kanwil”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Staf Pelayanan Bapak Djb juga menambahkan, ia mengatakan bahwa:

*“Untuk masalah ini Kita beri penjelasan yang sebenarnya, kalo memang terlambat di karenakan persyaratannya yang terlambat masuk maka kitasampaikan seperti itu, tapi kalau di kita selama ini tidak pernah ada di haling-halangi atau sengaja di lambat-lambatkan. Tapi pengalaman itu biasanya dari napi sendiri yang menganggap sudah waktunya, tetapi pas di cek berkasnya yang lambta masuk jadi lambat datang SKnya dan yang mempengaruhi juga SK itu biasa dari pejabat-pejabat yang membidangi Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat di kantor wilayah”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis, melihat bahwa indikator kemampuan merespon Keluhan di rumah tahanan sudah cukup baik. dapat dilihat dengan adanya kotak pengaduan untuk menyampaikan keluhan yang di sediakan di tiap-tiap blok dan adanya sesi untuk menyampaikan keluhan di setiap adanya kegiatan atau pertemuan untuk narapidana menyampaikan keluhan, selain itu semua keluhan dari narapidana langsung di tanggap oleh pihak pelayanan dan langsung memberikan penjelasan mengenai hal yang di keluhkan oleh narapidana.

Namun penulis melihat Adanya keluhan dari narapidana itu sendiri merupakan kesalah pahaman yang terjadi antara petugas pelayanan dengan narapidana. Narapidana menganggap bahwa proses ini lambat pada tahapan pemberian respon setelah berkas dipenuhi, namun yang sebenarnya terjadi ialah keterlambatan ini disebabkan oleh pihak ketiga dalam hal ini Kantor Wilayah Kementrian hukum dan ham dalam menanggapi berkas yang telah diserahkan oleh pihak Rutan Kelas 1 Makassar untuk di tindaklanjuti, sehingga di keluhkan oleh narapidana.

## **2. Kecepatan, kecermatan dan ketepatan melayani**

Indikator kecepatan melayani merupakan kesigapan dan ketulusan dari petugas rumah tahan dalam melayani narapidana. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini di tunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan sigap dalam melayani narapidana yang



membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada narapidana bertanya dan membutuhkan informasi.

Indikator kecermatan melayani yaitu bersungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penerima layanan. Kecermatan petugas RUTAN ini dilakukan dengan selalu memberikan informasi dan pelayanan yang terbaik kepada narapidana. serta selalu memantau perkembangan setiap berkas permohonan yang di ajukan oleh narapidana, mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah bagaimana agar supaya berkas yang di ajukan pemohon dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada kesalahan sehingga membuat narapidana merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan indikator ketepatan melayani, Pelayanan yang tepat yaitu pelayanan yang diberikan telah sesuai prosedur pelayanan dan tidak ada kesalahan dalam melayani serta tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan hak setiap narapidana, semua hak cuti bersyarat dan Pembebasan bersyarat yang di usulkan telah sesuai dengan apa yang menjadi hak untuk di terima, serta tidak ada perbedaan pelayanan dari status sosial, agama dan ras.

Adapun Prosedur pelayanan Cuti bersyarat dan pembebasan besyarat yaitu:





Gambar 3 : Prosedur Tahapan pelayanan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat.

Terkait dengan indikator kecepatan dalam melayani, berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak DjB selaku Staf pelayanan di Rumah Tahanan Negara, mengatakan bahwa:

*“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada setiap narapidana, semua yang ingin mengajukan permohonan dan mendapat informasi seputar pelayanan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat langsung kita layani dengan baik, kita berikan informasi yang di butuhkan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Dari hasil Wawancara lainnya menurut AMR Narapidana kasus 378 penipuan dengan vonis 1 thun 6 bulan, mengatakan bahwa:

*“biasanya kalau kita membutuhkan pelayanan, kita langsung ke bagian pelayanan atau kita ke narapidana petugas corvee. Pelayanannya cukup cepat Karena ada corvee yang bertugas membantu pelayanan. Informasi yang di berikan juga cukup jelas, dan untuk mendapatkan informasi lainnya biasanya juga di infokan setiap ada pertemuan di aula atau di masjid, dan terkadang membahas masalah pengurusan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Sedangkan dari hasil wawancara kepada ibu EM sebagai penjamin narapidana, mengatakan bahwa:

*“ Waktu pengurusan anak saya itu pelayanannya sudah cepat, kita biasanya di arahkan langsung oleh pegawai kalau kita ingin mengajukan permohonan berkas,kita juga mudah mendapatkan informasi Karena cukup banyak pegawai yang bertugas”*

(Hasil wawancara pada tanggal 8 februari 2017)

Kecepatan dalam melayani setiap narapidana merupakan hal yang penting bagi setiap narapidana, Karena lambatnya pelayanan oleh pegawai dapat mempengaruhi hak narapidanan dalam mendapatkan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat. Berikut hasil wawancara yang di lakukan penulis kepada kepala sub seksi pelayanan rumah tahanan kelas 1 makassar bapak RA, yang mengatakan:

*“apabila ada narapidana yang ingin melakukan pengurusan Segera kami respon karena ini menyangkut hak napi, segera kami panggil yang bersangkutan yang jelas berkas sudah lengkap kita panggil yang bersangkutan untuk di lakukan tindakan pembinaan. Dengan syarat ada vonis, BA17, P48, selanjutnya di buatkan surat jaminan ke keluarganya selanjutnya di sidang TPPkan untuk pengusulan pemberkasan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Sedangkan menurut salah seorang narapidana lainnya ia berpendapat bahwa pelayanan yang di berikan oleh pegawai terhadap narapidana sudah cepat,

Berikut hasil wawancara kepada IR narapidana kasus narkoba vonis 2 tahun, mengatakan bahwa:

*“Kalo masalah pelayanan saya rasa pegawai di pelayanan siap untuk melayani narapidana. Bahkan bahkan saya rasa lebih cepat. tapi tergantung berkas karena pegawai juga di pelayanan menanyakan apakah sudah menjalani ½ masa tahanan. Karena banyak juga teman-teman disini yang minta pengurusan tapi belum waktunya. Yang ke 2 masalah berkas seperti P48 petikan vonis dan lain-lain apabila berkas sudah lengkap maka pegawai siap untuk menindak lanjuti permohonan.”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Kecepatan melayani telah di berikan pihak pelayanan kepada narapidana dengan baik, sehingga narapidana merasa pelayanan yang di berikan juga sudah cepat, dari hasil observasi di lakukan oleh peneliti melihat salah satu faktor pendukung kecepatan dalam melayani yang di berikan pihak rumah tahanan yaitu karena adanya beberapa narapidana sebagai corvee yang bertugas membantu pegawai di bidang pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan cepat telah di berikan oleh pihak pelayanan di Rumah Tahanan sehingga semua narapidana yang ingin melakukan pengurusan langsung di layani dengan cepat dan narapidana juga merasa sudah di layani dengan baik dan cepat.

Kemudian untuk indikator kecermatan melayani, pihak pelayanan rumah tahanan telah berusaha memberikan pelayanan dengan baik dan bersungguh-sungguh kepada narapidana. berikut kutipan wawancara kepada Kepala Sub Seksi pelayanan Bapak RA, mengatakan bahwa:

*“Kita selalu perhatikan masalah ini, dan berusaha memberikan pelayanan terbaik dan bersungguh-sungguh terkait masalah hak narapidana dalam pengajuan permohonan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat, Salah satu upaya yang kami lakukan untuk itu adalah , jadi ada pamflet telah di pasang jadi ada alur-alur pelayanan untuk hak-haknyanya serta informasi seputar itu”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Hal Serupa juga dikatakan oleh Staf pelayanan Bapak DjB yang mengatakan bahwa:

*“kita selalu perhatikan dan berikan informasi kepada setiap narapidana yang ingin mengurus Cuti bersyarat dan Pembebasan bersyarat, kita sering sampaikan di setiap upacara bendera, biasa kita sampaikan itu tiap hari senin. Bahwasanya pengurusan itu bisa di lakukan bagi narapidana yang menjalani seperdua dari hukuman dan bisa melakukan pengurusan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat dengan syarat kelengkapan berkasnya, ada vonis, eksekusi dari jaksa”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Hasil wawancara lainnya kepada Hk narapidana kasus narkoba vonis 4 tahun, mengatakan bahwa:

*“Yah Saya rasa pegawai selalu memberikan perhatian kepada narapidana yang ingin melakukan pengajuan berkas cb dan pb, biasanya pegawai sering bertanya setiap ada pertemuan, biasa di situ di beri informasinya seputar cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat tapi setelah berkas dikirim itu sudah tidak ada jawaban kepastian lagi”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Kecermatan melayani juga meliputi sikap pegawai dalam memberikan perhatian atau memantau setiap perkembangan berkas pengajuan dari narapidana, Berikut hasil wawancara Kepala Sub Seksi Pelayanan Bapak RA, mengatakan bahwa:

*“Semuanya selalu kita pantau, yang penting dia telah memasukkan untuk pemberkasan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat. Malah ada yang namanya Tim TPP yaitu tim pemntau masyarakatan, dia yang bertugas Kalau ada narapidana yang melakukan pelanggaran dan masuk daftar X maka akan di cabut dan tidak dilanjutkan pengurusannya.”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Hal serupa juga di katakan oleh Staf pelayanan Bapak Djb mengatakan bahwa:

*“Yah tetap kita pantau, karena kita juga ada kerjasama dan kordinasi sama pihak kanwil ke upt dan upt ke kanwil jadi saling memberikan informasi, misalnya dari pihak kanwil ada yang kurang dari usulan yah kita cepat lengkapi, dan kalo misalnya sudah lawa waktu usulannya di kanwil nanti kita kordinasi oleh pihak kanwin kenapa bisa lama dan apa kendalanya”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Menurut narapidana lainnya kecermatan pegawai masih belum maksimal karena masih saja ada yang terkendala, hasil wawancara IR mengatakan bahwa :

*“kecepatan melayani petugas rutan sudah baik, tapi yang jadi masalah yaitu kecermatanya, setelah kita melengkapi berkas dan berkas sudah di kirim setelah itu tidak ada lagi kepastian, tidak maksimal, mungkin tidak ada*

*pegawai yang urus sampai ke kanwil makanya banyak berkas yang lama dating”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh Penulis, pihak Rumah Tahanan telah berusaha memberikan pelayanan dengan baik dan cermat. Namun masih terdapat beberapa keluhan dari narapidana terkait kecermatan melayani. Kemudian dari hasil observasi yang di lakukan oleh penulis, melihat masih banyaknya kasus keterlambatan yang di keluhkan oleh narapidana di akibatkan masih kurangnya perhatian pegawai dalam memantau berkas usulan cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat ketika berkas pemohon telah di kirim ke pihak kanwil. Sehingga dapat di simpulkan bahwa kecermatan melayani rumah tahanan masih kurang baik.

Sedangkan Berkaitan dengan ketepatan melayani pada Rumah Tahanan Negara kelas 1 makassar, berikut kutipan wawancara Kepada Kepala Sub seksi pelayanan Bapak RA, beliau mengatakan:

*“untuk masalah pembagian Hak cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat narapidana semua kita lakukan berdasarkan prosedur dan aturan, Jadi kita kembalikan ke aturan kalo untuk ini karena ada ketentuan yang mengatur masalah ini, pidana di atas 6 bulan bisa melakukan pengurusan cuti bersyarat (CB) dan Pembebasan bersyarat (PB) ”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Salah satu staf pelayanan, Bapak DjB berpendapat bahwa semua pelayanan yang di berikan kepada narapidana telah sesuai dengan apa yang di atur, ia mengatakan:

*“Yah harus kita berikan sesuai aturan main, tidak bisa kalau misalkan vonis 1 tahun 8 bulan kita usulkan CB karena aturannya itu maksimal hukuman 1 tahun 6 bulan dia dapat cuti bersyarat (CB), dan vonis lewat 1 tahun 6 bulan itu Pembebasan bersyarat (PB)”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Selain itu terdapat pula pendapat dari Hk Narapidana kasus narkoba dengan vonis 4 tahun, mengatakan bahwa:

*“kalo pemberian cuti bersyarat itu saya rasa sudah sesuai, semua vonis 1 tahun 6 bulan ke bawah dia mengurus cuti bersyarat, dan dia atas 1 tahun 6 bulan itu dia urus pembebasan bersyarat, Yah karna memang untuk masalah itu sudah ada dalam aturan, jadi semua sudah tepat”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan ketepatan melayani artinya tidak ada perbedaan dari status, agama dan ras antara setiap narapidana di Rumah Tahanan Negara, berdasarkan hal tersebut berikut hasil kutipan wawancara kepada Amr narapidana kasus 378 penipuan vonis 1 tahun 6 bulan, mengatakan bahwa:

*“Kalo masalah perbedaan itu sih pasti ada, tapi bukan di lihat dari perbedaan status, agama, dan ras, tapi biasanya di liat apakah dia seorang corvee atau bukan, kalau corvee memang dia di utamakan. Karena dia yang bertugas membantu pegawai di rutan dan itu ada dalam aturan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)



Hal ini senada dengan yang di sampaikan oleh IR narapidana kasus narkoba vonis 2 tahun yang mengatakan bahwa :

*“memang harus ada perbedaan, tapi tidak dilihat dari status agama dan ras, tapi di lihat dari narapidana yang di beri tugas khusus seperti corvee. Seperti corvee masjid yang bertugas mengurus masjid, corvee blok yang bertugas melayani narapidana di blok, dan corvee pelayanan yang bertugas membantu pegawai pelayanan melayani narapidana, dan lain-lain. jadi memang korvee harus di utamakan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan oleh penulis dapat disimpulkan pada indikator ketepatan melayani pelayanan yang diberikan oleh Petugas Rumah Tahanan Negara kelas 1 makassar kepada narapidana sudah memberikan pelayanan yang tepat. Untuk indikator ini dapat dilihat dari adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan narapidana untuk dilayani dengan tepat dan sesuai prosedur, serta memberikan pelayanan yang tepat bagi setiap corvee atau narapidana yang membantu petugas dalam hal melayani, dan tidak ada perbedaan pelayanan dari status sosial agama dan ras.

### **3. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat waktu**

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani. Dalam hal pelayanan permohonan potongan masa tahanan, pelayanan tepat waktu sangat di harapkan bagi setiap pemohon. Sebab

keterlambatan melayani dapat mempengaruhi hak narapidana seperti hak mendapat Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti bersyarat dan Cuti Bersyarat. Selain itu terdapat pula aturan tentang uraian waktu pengurusan:

1. Tim Pengamat Pemasyarakatan (TPP) LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN setelah mendengar pendapat anggota TPP dan mempelajari laporan perkembangan pembinaan dari Wali Pemasyarakatan, mengusulkan pemberian Pembebasan Bersyarat kepada Kepala LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN;
2. Apabila Kepala LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN menyetujui usul Pembebasan Bersyarat dari TPP LAPAS/RUTAN/CAB. RUTAN selanjutnya meneruskan usul tersebut kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia setempat, dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan;
3. Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat menolak atau menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat setelah mempertimbangkan hasil sidang TPP Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia setempat;
4. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menolak tentang usul Pembebasan Bersyarat, maka dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak diterimanya usul

tersebut memberitahukan penolakan itu beserta alasannya kepada Kepala LAPAS/RUTAN/CAB.RUTAN;

5. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat maka dalam jangka waktu paling lama 14 ( empat belas ) hari terhitung sejak diterimanya usul tersebut meneruskan usul kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan;

6. Apabila Direktur Jenderal Pemasyarakatan menolak usul Pembebasan Bersyarat maka dalam jangka waktu 14 hari, terhitung sejak tanggal penetapan memberitahukan penolakan tersebut beserta alasannya kepada LAPAS/RUTAN CABRUTAN; dan

7. apabila Direktur Jenderal Pemasyarakatan menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat, maka dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari Direktur Jenderal Pemasyarakatan menerbitkan keputusan tentang Pembebasan Bersyarat.

Salah satu sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003 yaitu kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan indikator ketepatan waktu melayani berikut hasil wawancara Kepala sub seksi pelayanan Bapak RA yang mengatakan:

*“Untuk pelayanan di rumah tahanan Kita Berupaya melayani semaksimal mungkin, Tidak lama. Pokoknya sudah di hitung, ada penjadwalan sidang tpp langsung di berangkatkan, langsung di lengkapi, dan tidak ada rentan waktu, untuk penyelesaiannya bisa sehari. Dan klo ketetapan waktu tidak menentu juga. Karena tergantung oleh pihak ketiga misalnya dia litmaskan melalui bapas, kalo penjamin harus ada ttd dari penjamin dan pemerintah setempat, jadi tergantung dari pihak ke 3 sama hasil litmas, jadi kita tidak boleh menetapkan waktu karena kita cuma menunggu.”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 Februari 2016)

Dari hasil wawancara lainnya kepada Staf pelayanan bapak Djb mengatakan bahwa :

*“terkait ketepatan waktu Normalnya itu 2 minggu dan itu tergantung lagi dari pejabat-pejabat yang ada di kantor wilayah karena berkas itu harus di sidang tppkan di kantor wilayah kemudian harus menunggu pak kepala dinas pemasyarakatan, pak kakanwil selaku penanda tangan surat keputusan Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat, untuk masalah penjamin juga berpengaruh karena kalo untuk penjamin lambat, maka kita juga lambat menyusun berkasnya untuk di usulkan.”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 Februari 2017)

Ketepatan waktu pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah tahanan kepada narapidana masih di keluhkan oleh beberapa narapidana. Berikut ini pernyataan Narapidana terkait ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Hk Salah satu Narapidana kasus narkoba vonis 4 tahun, mengatakan bahwa:

*“untuk masalah ketepatan waktu saya rasa masih belum tepat, Sering dan banyak yang terlambat. Bahkan biasa sampai-sampai ada yang tidak mendapat hak Cuti bersyarat atau pembebasan bersyaratnya karena terlalu lama menunggu”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Wawancara dari narapidana lainnya Amr kasus 378 vonis 1 tahun 8 bulan yang mengatakan bahwa :

*“mengenai ketepatan waktu pemberian pelayanan di rumah tahanan ini masih kurang baik yah masalah ketepatan waktu itu bervariasi, tapi lebih banyak keterlambatan, kalo ketepatan itu yah 10 berbanding 3 lah. 10 yang lambat dan 3 yang cepat”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Dari hasil hasil wawancara peneliti terkait indikator ketepatan waktu penulis melihat ketepatan waktu pelayanan dalam memberikan hak Cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat masih banyak mengalami keluhan dari narapidana. Hal ini juga diakui oleh salah seorang Staf pelayanan Bapak Djb yang mengatakan bahwa :

*“untuk masalah ketepatan waktu memang masih banyak dan masih sering di keluhan oleh setiap narapidana, misalnya dia sudah anggap harus keluar pada tanggal sekian, tapi surat keputusannya belum turun atau belum sampai, itu biasa jadi keluhan-keluhan mereka, Cuma kan yang jadi kendala itu misalkan vonisnya lambat datang sudah lewat dari masa yang harusnya iya mengusul tapi kelengkapan berkasnya lambat di stor dan vonisnya lambat datang. Dan napa menganggap itu bahwa tanggal yang dia perkirakan itu sudah harus dia keluar, padahal tidak begitu. kita harus menunggu surat keputusan dari kakanwil kalo sudah ada baru kita keluarkan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 7 februari 2017)

Sedangkan hasil wawancara lainnya menurut Kepala Staf Pelayanan Bapak RA berpendapat bahwa :

*“pelayanan yang di berikan sudah cepat, namun biasanya berkas dari kanwil yang lama datang”*

(Hasil wawancara pada tanggal 6 februari 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan oleh peneliti dapat disimpulkan untuk indikator ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Tahanan Negara cukup baik dalam hal ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Namun masih adanya ketidak sesuaian waktu yang di keluhkan dari narapidana di akibatkan oleh pelayanan dari pihak ke 3 yang dalam hal ini adalah kanwil yang masih lambat dalam merespon berkas permohonan dari setiap narapidana.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **VI.1 Kesimpulan**

Berikut ini akan di uraikan kesimpulan mengenai responsivitas pelayanan narapidana di Rumah tahanan negara kelas 1 makassar berdasarkan enam indikator responsivitas menurut zeithhaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) yang selanjutnya di gabungan menjadi 3 variabel, yaitu:

##### **1. Kemampuan merespon dan menanggapi keluhan**

Rumah tahanan telah memberikan pelayanan yang baik dengan sikap yang ramah dan sopan kepada Narapidana, komunikasi antar narapidana dan pegawai juga sudah terjalin dengan baik. sehingga narapidana merasa di layani dengan baik dan informasi yang di di berikan jelas. Kemudian untuk kemampuan menanggapi Keluhan, pelayanan yang di berikan juga sudah baik. dapat dilihat dengan adanya kotak pengaduan untuk menyampaikan keluhan dan adanya ruang untuk menyampaikan keluhan, serta keluhan dari narapidana langsung di tanggapi oleh pihak pelayanan dan langsung memberikan penjelasan mengenai hal yang di keluhkan oleh narapidana.

##### **2. Kecepatan, kecermatan dan ketepatan melayani**

Pelayanan cepat telah di berikan petugas rumah tahahan, di buktikan dengan kesigapan pegawai apabila ada narapidana yang ingin dilayani serta dengan adanya Narapidana sebagai petugas corvee yang membantu pegawai dalam melayani narapidana, Kemudian mengenai indikator kecermatan melayani, pihak

Rumah Tahanan telah berusaha memberikan pelayanan dengan baik dan cermat. Namun masih terdapat beberapa keluhan dari narapidana mengenai keterlambatan yang di akibatkan masih kurangnya perhatian pegawai dalam memantau ketika berkas pemohon telah di kirim ke pihak kanwil. Sehingga dapat di simpulkan bahwa kecermatan melayani rumah tahanan masih kurang baik. Sedangkan untuk ketepatan melayani, Pelayanan yang di berikan pihak rumah tahanan kepada narapidana sudah baik . Di buktikan dengan pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur dan sesuai harapan narapidana serta tidak ada perbedaan pelayanan dari status sosial agama dan ras.

### **3. Ketepatan waktu melayani**

Indikator ketepatan waktu melayani yaitu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani. Pelayanan yang tepat waktu telah di berikan dengan cukup baik oleh pihak rumah tahanan kelas 1 makassar, Namun masih adanya ketidak sesuaian waktu yang di keluhan dari narapidana di akibatkan oleh pelayanan dari pihak ke 3 yang dalam hal ini adalah kanwil yang masih lambat dalam merespon berkas permohonan dari setiap narapidana.

## **VI.2 SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang di harapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan kepada narapidana di Rumah tahanan negara kelas 1 makassar, yaitu:



1. Pihak Rumah tahanan sebaiknya memperbaiki proses pelayanan hak cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat di rumah tahanan negara kelas 1 makassar agar tidak terlalu berbelit-belit sehingga memudahkan narapidana untuk melakukan pengurusan.
2. Pihak Rumah tahanan agar lebih sering mensosialisasikan dan memberi informasi seputar perkembangan berkas yang di ajukan oleh narapidana agar tidak terjadi kesalah pahaman antara pegawai dan narapidana.
3. Untuk pelayanan pemberian hak cuti bersyarat dan pembebasan bersyarat.sebaiknya ada petugas rumah tahanan yang bertugas mengontrol perkembangan berkas yang di ajukan ke kantor wilayah kementrian hukum dan hak asasi manusia.
4. Sebaiknya untuk pengurusan dan penyuratan berkas ke pusat akan lebih baik dengan menggunakan system online agar lebihcepat

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Achmad, badu. 2012. Manajemen pelayanan publik. Makassar: andi offset.
- Dwiyanto,agus.2014,"mewujudkan good governance melalui pelayanan Publik",yogyakarta:gadjah mada university press.
- Hardiyansyah.2011 "kualitas pelayanan publik",yogyakarta : gava media
- Nugroho, riant. 2003.kebijakan publik formulasi, implementasi, dan evaluasi jakarta. Elex media komputind
- Nurmadi, achmad. 2010 " manajemen pelayanan publik" yogyakarta: pt sinergi visi utama
- Ratminto & atiksepti winarsih. 2013,"manajemen pelayanan",yogyakarta: Pustaka pelajar
- Saiful arif. 2010 " reformasi pelayanan publik " malang averroes press
- Suprayogi sugandi, yogi 2011, " administrasi publik : konsep dan perkembangan ilmu di indonesia". Bandung graham ilmu.
- Tangkilisan, hasselnogi s. 2005 " manajemen publik". Jakarta: grasindo
- Widodo, joko. 2007. " analisis kebijakan publik". Malang, bayu media.

### Jurnal

- Erick s. Holle.(2011) "pelayanan publik melalui elektronik government: upaya meminimalisir praktek mal administrasi dalam meningkatkan public service". Jurnal sasi vol.17 no.3. 22

- Habibi ahmad (2013). "peran Negara dalam implementasi program pembinaan narapidana wanita (studi di lembaga pemasyarakatan wanita kelas iia malang". *Administrasi publik.student journal*. Vol 1. 3
- Khasanah monika lutfiana (2015). "pelaksanaan remisi terhadap narapidana di lembaga pemasyarakatan kelas I surabaya di porong". *Jurnal mahasiswa teknologi*. Vol 1. 2
- Mawarni y. (2014). "responsivitas pelayanan publik di puskesmas berstandar iso 9001:2008 (studi pada puskesmas jeruk kecamatan lakarsantri, kota surabaya". *Jurnal publika voll.2.3*
- Neng kamarni. (2011). " analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (kasus pelayanan kesehatan di kabupatenagam) ". *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol 2, nomor 3. 89.
- Rudianto y. (2012). "pelayanan publik pada penyelenggaraan pemerintah kecamatan" *jurnalmadani*, vol 2. 33-34
- Sari dad. (2016). "reformasi birokrasi aparatur pemerintah untuk mewujudkan good governance (studi pelayanan public dalam pengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sumenep) *Ejournal . unesa vol. 1. 5*
- Santoso septiadi.(2013). "pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan laboratorium klinik populer surabaya". *Ejournal.stiesia. . Vol 3.24*
- Styawan s (2013). "penanganan pengaduan (complaint handling) dalam pelayanan publik (studi tentang transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di kantor pertanahan kota surabaya ii". Vol.1. 6
- Saputro cahyo (2015). " komunikasi antar pribadi dalam pembinaan narapidana di lembaga pemasyarakatan kelas iii a narkotika samarinda. *Ejournal ilmu komunikasi.vol.3.3 253 – 263*
- Tri cahyo sandi. (2014). "indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komisi pelayanan publik provinsi jawa timur" *jurnal mahasiswa teknologi pendidikan .Vol 1. 3*
- Yunardhani rakei (2013). "efektifitas lembaga pemasyarakatan di indonesia". *Jurnal sosiologi*. Vol 15. 2

WEB.

<http://regional.liputan6.com/read/2459362/tingkat-kriminal-kota-makassar-ranking-1-se-sulsel>

<http://sulsel.pojoksatu.id/read/2016/04/21/penghuni-rutan-makassar-membeludak-petugas-kewalahan/>

[www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com)

## DOKUMENTASI



